واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية
دراسة تقييمية من وجهة نظر طلبة الجامعة:

The Status of the Public Relations Department at the University of Jordan: An Evaluation Study from Students Perspectives

إعداد

علي يحيى بدر الحديد

المشرف

الأستاذ الدكتور عبد الرزاق الدليمي

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام

كلية الإعلام

جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا

آيــار 2010

ب

تفويـــــــــــــــــــض

أنا الطالب علي يحيى بدر الحديد أفوض جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً والكترونياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الأسم: علي يحيى بدر الحديد

التاريخ: ٢٧/٦/٢٠١٠

التوقيع: ....

ج

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها (واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية دراسة تقييميه من وجهة نظر الطلبة) وأجيزت بتاريخ 2010/5/30

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيـــــــع
الأستاذ الدكتور عبد الباري درة، رئيساً أستاذ إدارة	....
الأستاذ الدكتور عبد الرزاق الدليمي، مشرفاً أستاذ إعلام	....
الدكتور أبراهيم أبو عرقوب، محكماً خارجياً أستاذ مشارك – إعلام (الجامعة الأردنية)	....

أعوذ بالله من الشيطان الرجيم

بسم الله الرحمن الرحيم

[يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ إِنَّا أَرْسَلْنَاكَ شَاهِداً وَمُبَشِّراً وَنَذِيراً{45}

وَدَاعِياً إِلَى اللَّهِ بِإِذْنِهِ وَسِرَاجاً مُّنِيراً{46}] [الأحزاب: 45-46]

الإهداء

إلى اللذين ربياني صغيرا، وعلماني كثيرا، ورعياني ووجهاني كبيرا...
فكانا نِعم من يربي ويعلم ويرعى ويوجه...

إلى اللذين أخفض لهما جناح الذل من الرحمة وأقول في كل وقت
((ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا)).

إلى **والديَّ الكريمين** أهدي هذا الجهد تقديرا ووفاءً بجزء قليل من فضلهما سائلا الله عز وجل... أن يديم عليهما الصحة والعافية... وأن يكلأهما برحمته...
وهو العزيز الرحيم...

{ رَبَّنَا اغفِر لي ولِوالَدَي ولِلمُؤمِنينَ يَومَ يقُومُ الحِسَاب}

سورة إبراهيم، آية(41)

إلى كنوز الرجال إلى من يخفق القلب والفؤاد تصعدا لهم إلى **إخواني** الأعزاء...

إلى من يدق القلب فرحا لا لشيء إلا لأنهم سعداء **أخواتي** الأحباء...

إلى **نصفي الآخر** روحاً وحباً وديناً إلى الثنا...

إلى التي لم تر النور بعد... إلى قرة عيني... **وملاكي الصغير**...

إلى **شباب** هذه الأمة عسى ربي أن يردهم إلى دينهم ردا جميلا...

إلى كل من **وقفوا بجانبي** بكل حب وإخلاص أهدي باكورة عملي هذا...

الشكر والتقدير

يا ربنا لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك وزنة عرشك قال تعالى في محكم تنزيله :[**وَإِنْ تَعُدُّوا نِعْمَتَ اللَّهِ لا تُحْصُوهَا**] {ابراهيم:34} **وقال تعالى: [وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنِ اشْكُرْ لِلَّهِ وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ]** **{لقمان: 12}** الحمد والشكر لله تعالى الذي ساعدني ويسر لي سبل النجاح والتوفيق لإنجاز هذا العمل.

أعتز وأفتخر بالانتساب إلى جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا التي لم تبخل عليّ ولا على زملائي الطلبة برفدنا بقيم المعرفة والحداثة وصقلنا علمياً وعملياً معتمدة التميز خيارا استراتيجيا لها. لقد وجدتُ التميز في جامعتنا الموقرة علماً وعملاً مما انعكس على نتائجي الأكاديمية حيث أنهيت المواد الأكاديميه بتقدير امتياز بفضل الله عز وجل. ويسرُني في هذه المناسبة أن أتقدم بوافر المحبة والتقدير والشكر لرئيس الجامعة الأستاذ الدكتور عبد الباري درة ولجميع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في جامعة الشرق الاوسط.

إلى من أعطى... وأجزل بعطائه... إلى من سقى... وروّى جامعتنا العربية علماً وثقافة... إلى من ضحى بوقته وجهده... لك أستاذنا الدكتور عبد الرزاق الدليمي المشرف على رسالتي كل الشكر والتقدير... على ما منحني من حرية ودعم لإنجاز هذه الرسالة.

كما يسعدني أن أتقدم بالشكر إلى جميع طلبة الجامعة الأردنية وجميع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في الجامعة لما قدموه من مساعدة وتسهيل لإنجاز هذه الدراسة. كما يسعدني أن أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الوفير لأستاذي الفاضل صاحب العلم والتقوى الدكتور إبراهيم أبو عرقوب الذي تفضل مشكوراً بمناقشة هذه الرسالة.

جميلٌ ان يخوض الانسان غمار البحث العلمي وجميلٌ ان يشعر بالراحة والطمأنينة بعد التعب. الحياة العلمية تستلزم الاستمرار في البحث والعطاء والتحدي وتحملُ المشاق للوصول للهدف المنشود ابتغاء وجه الله عز وجل، وأخيرا أقدم كل شكري وعرفاني لكل من أسدى لي خدمة في إنجاز هذه الدراسة.

والله ولي التوفيق

الباحث

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملحقات

واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية

دراسة تقييمية من وجهة نظر طلبة الجامعة

إعداد
علي يحيى بدر الحديد

المشرف
الأستاذ الدكتور عبد الرزاق الدليمي

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية من خلال تقييم طلبة الجامعة لها، وذلك بالتعرف على تقييم النشاطات والخدمات التي تقدمها الدائرة لهم وكذلك التعرف على مدى اشراك الطلبة بنشاطاتها وخدماتها، ولتحقيق أهداف الدراسة سعت الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما تقييم الطلبة للأداء العام لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية؟
- ما الخدمات والنشاطات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة للطلبة في الجامعة الأردنية؟
- ما مدى اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في تقييم أفراد العينة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى للمتغيرات التالية: الجنس والكلية ومكان السكن والمرحلة الاكاديمية والسنة الدراسية والمعدل التراكمي.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) في مدى اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة تعزى للمتغيرات التالية: الجنس والكلية ومكان السكن والمرحلة الاكاديمية والسنة الدراسية والمعدل التراكمي.

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الجامعة الأردنية، البكالوريوس والماجستير والدكتوراه، المسجلين في العام الجامعي 2010/2009 والبالغ عددهم (36569) طالباً وطالبة، ولتحقيق أهداف

الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على (1097) طالباً وطالبة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية بنسبة (3%) من مجتمع الدراسة، حيث مثلت العينة متغيرات الجنس والكلية، والمرحلة الأكاديمية، وللتحقق من صدق الأداة قام الباحث بإعداد نموذج تحكيم الاستبانة، حيث تم عرضها على مجموعة من المتخصصين في الإعلام والعلاقات العامة ، وكذلك متخصصين في مناهج البحث العلمي لتحكيم فقراتها (راجع ملحق 2)، وللتحقق من ثبات الاستبانه قام الباحث بإيجاد معامل الثبات بطريقة الإعادة من خلال تطبيق الاستبانة على (50) طالباً وطالبة من مجتمع الدراسة ومن خارج عينة الدراسة مرتين بفاصل زمني مقداره أسبوعان، كما قام الباحث أيضا بإيجاد معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي للفقرات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، ومن حيث المنهج استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

وقد توصلت الدراسة الى ما يلي:

- إن تقييم أداء دائرة العلاقات العامة من وجهه نظر الطلبة بشكل عام قد جاء بدرجة منخفضة.
- إن الخدمات والنشاطات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة للطلبة بشكل عام قد جاءت بدرجة منخفضة.
- إن مدى اشتراك الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية جاء بدرجة متوسطة، وان التقييمات قد تراوحت بين المتوسط والمنخفض.
- وجود فروق دالة إحصائيا في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.
- وجود فروق دالة إحصائيا في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير المرحلة الأكاديمية للطالب، لصالح البكالوريوس والماجستير.
- وجود فروق دالة إحصائيا في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير السنة الدراسية للطالب لصالح السنوات الدراسية الأولى.

- عدم وجود فروق دالة إحصائيا في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة تعزى لكل من متغير الكلية ومتغير مكان سكن الطالب ومتغير المعدل التراكمي للطالب

ومن أهم التوصيات التي خلصت لها الدراسة:

- ضرورة توجيه وتركيز الخدمات والنشاطات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة إلى الطلبة.
- ضرورة إشراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية ليكونوا داعماً أساسياً في تكوين الصورة الذهنية الطيبة عن الجامعة.
- ضرورة إنشاء شعبة علاقات عامة في جميع كليات الجامعة ، وتعيين ضابط ارتباط يقوم بتنفيذ وتنسيق النشاطات والخدمات وتحقيق الاتصال المباشر مع الجمهور الداخلي لكل كلية من طلبة وأعضاء هيئة تدريسية وإدارية بشكل دائم، ويتبع ضباط الارتباط رئيس شعبة الجمهور الداخلي في دائرة العلاقات العامة.

The Status of the Public Relations Department at the University of Jordan
An Evaluation Study of Student's Views

By
Ali Yahya Al-Hadeed

Supervisor
Prof. Abdulrazzaq Aldulymi

ABSTRACT

This study aimed to identify the status of the public relations department at the university of Jordan through the evaluation of university students, by identifying the activities and services evaluation offered by the department for them and identifying the extent of involvement of students in such activities and services. To achieve the objectives of the study, **the study sought to answer the following questions:**

- What is the students' evaluation of the overall performance of the public relations department at the university of Jordan?
- What are services and activities provided by the department of public relations for students at the university of Jordan?
- What is the extent of participation of students in the activities and functions of the public relations department at the university of Jordan?
- Are there any statistical differences at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in the evaluation of the sample for the public relations department at the university of Jordan due to the following variables: gender, faculty, place of residence, the students' academic level, and the students' cumulative rate?
- Are there any statistical differences at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in the extent of participation of students in the activities and functions of the public relations department at the university of Jordan due to the following variables: gender, faculty, place of residence, the students' academic level, and the students' cumulative rate?

The study population consisted of all students in the university of Jordan, bachelor's, master's and doctoral degrees students registered in the academic year 2009/2010, (36,569) students. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was developed and distributed to (1097) male and female students who were selected using the stratified random method by (3 %) of the study population. The study sample represented gender, faculty, and academic level. To verify the validity of the tool used, the researcher prepared a jury questionnaire, which was presented to a group of specialists in the media of public relations as well as specialists in the research methodology to arbitrate its paragraphs (see Appendix II). To verify the reliability of the questionnaire, the researcher calculated the reliability coefficient using the method of retesting through distributing the questionnaire over (50) students

of the study population is different from the study sample students twice whereas as the first time of distribution was two weeks earlier than the second time. Furthermore, the researcher calculated the reliability coefficient of the internal consistency of the paragraphs using the equation of Cronbach alpha. The study methodology used is descriptive analytical method.

The study has reached the following results:

- The evaluation of the performance of the public relations department from the perspective of students in general is low.
- The services and activities provided by the public relations department for students in general is low.
- The extent of participation of students in the functions and activities of the public relations department at the University of Jordan is moderate, and that the evaluation range from medium to low.
- There are statistical significant differences in the assessment of students to the performance of public relations department attributed to the variable of gender in favor of females.
- There are statistical significant differences in the evaluation of students for the performance of the public relations department at the university of Jordan attributed to the variable of the students' academic level in favor of the bachelor's and master's degree.
- There are statistical significant differences in the evaluation of students for the performance of the public relations department at the university of Jordan attributed to the variable of the academic level of students in favor of first academic year.
- There are no statistically significant differences in the evaluation of students for the performance of the public relations department at the university of Jordan attributed to the variables of the faculty, the place of residence of the student and to the cumulative rate of the student.

Based on the study findings, the researcher recommends the following:

- There is a need to guide and focus the services and activities provided by the public relations department to students.
- There is a need to involve students in activities and functions of the public relations department at the university of Jordan to be a key supporter in the formation of good mental image for the university.
- There is a need establish a division of public relations in all the faculties of the university and appoint a liaison officer to handle the responsibility of implementation and coordination of activities and services and achieve direct contact with the internal audience for each faculty including students and members of the faculty and administration permanently, so as the liaison officers is connected with the chairman of the division of public internal public relations department.

الفصل الأول

مقدمـة الدراسة

1-1 تمهيد.

2-1 مشكلة الدراسة.

3-1 أسئلة الدراسة وفرضياتها.

4-1 أهداف الدراسة.

5-1 أهمية الدراسة.

6-1 تعريف المصطلحات.

7-1 حدود الدراسة

8-1 محددات الدراسة

1-1 تمهيد :

لا تكاد تخلو أية مؤسسة مهما كان نشاطها و اختصاصها من صلات العمل والمصالح والتعامل مع الآخرين والتي قد تتوسع بمرور الزمن انسجاماً مع التقدم والتطور في كافة المجالات وزيادة حجم الإنتاج وتوسع الأجهزة الإدارية والمالية والاقتصادية والتعليمية في أغلب الدول في العالم. (الدليمي،2005)

فمنذ وجود البشرية على هذه الأرض والاختلاط بين بني البشر كانت العلاقات العامة جزء من تفكير الانسان وتفاعله وتحركه بحثاً عن الماء والكلأ وغير ذلك من شؤون الحياة من أجل استمرار الحياة.

ولقد وجد علماء آثاراً في العراق لنشرات ترجع إلى قبل الميلاد ترشد المزارعين إلى كيفية زراعة أراضيهم، ومكافحة الآفات الزراعية، وفي مصر كانت الفرعونية تبذل الجهود لتحسين سمعة الحكام ووصف شجاعتهم، كما آمن الأسكندر الأكبر في اليونان بأهمية الإعلام والنشر وهي أدوات العلاقات العامة. (زويلف، 2003)

وعند العرب برزت العلاقات العامة عندما كان الشعر والشعراء يقومون بدوراً رئيسياً في نقل وجهة نظر القبيلة إلى القبائل الأخرى التي كانت تجتمع في الأسواق والتي كان من أشهرها سوق عكاظ الذي كانت تجتمع فيه القبائل فيتحدث شعراؤها نيابة عنها يشيدون بفضائلها ويفاخرون بأنسابها، وبأعمالها، وبأفعالها وبالتالي يعمدون إلى عكس وجهة نظر قبيلتهم أمام القبائل الأخرى ويحاولون استمالة هذه القبائل لها. (الجوهر، 2000)

وفي الإسلام برزت العلاقات العامة عندما بدأ رسول الله محمد صلى الله عليه وسلم منهجه في العلاقات العامة منذ اللحظة الأولى التي كلف بها للدعوة للدين الإسلامي، إذ مارس

الرسول (صلى الله عليه وسلم) أمر الدعوة والعلاقات العامة بنفسه وتسارع أصحابه إلى الدخول في الإسلام ونصرته وإعانته على نشر الإسلام، وكان يرسل أمثل من دخلوا في الإسلام لتلقين الناس الدين وكانوا يوصيهم بالتحلي بمواصفات تنسجم وحساسية المهام الموكلة إليهم. (يونس، 2008)

نمت العلاقات العامة كعمل مؤسسي منذ بداية القرن العشرين الماضي، وذلك نتيجة حتمية للتطورات الحاصلة في المجتمع الحديث، والقوة المتزايدة للرأي العام، وأصبحت العلاقات العامة في المؤسسات أحد أهم مقومات تطورها ونموها.(الصرايرة، 2001)

ومع نهاية العقد الحالي من القرن الحادي والعشرين، نلحظ انتقال العلاقات العامة من كونها وظيفة ثانوية تقوم بخدمات استشارية لإدارة المؤسسات إلى وظيفة تحتل موقعاً متقدماً في الهيكل التنظيمي للمؤسسات، وللمسؤول فيها مقعد في اجتماعات المديرين الرئيسيين وله موقع في اتخاذ القرارات الإستراتيجية. (درة والمجالي، 2010)

والجامعات من أكثر المؤسسات حاجة إلى تطوير العلاقات العامة فيها، وذلك لتعدد الجهات، والفئات التي تتعامل معها، في ظل تنوع المؤثرات للعوامل السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، والتكنولوجية في مجتمعاتها. فالحاجة ماسة لإيجاد روابط وثيقة بين الجامعات، وبين جماهيرها (الداخلية والخارجية)، وذلك من خلال أقسام، أو دوائر، تسهم في شرح وجهة نظرها وتسعى إلى كسب تأييد وتفهم جماهيرها وتعاطفهم معها. (المجالي، 2009)

تعتبر دائرة العلاقات العامة إحدى أهم الدوائر التي ترتكز عليها الجامعة للمحافظة على الاتصال الدائم مع جمهورها الداخلي والخارجي، فمن خلال العلاقات العامة تستطيع الجامعة بناء سياستها العامة بناءً على المعلومات التي توفرها هذه الدائرة، كما أنها تستطيع توصيل وتوضيح أهدافها ورسالتها إلى جمهورها الداخلي والخارجي.

إن الأداء الفعال لدوائر العلاقات العامة يساعد الجامعات في تفهم احتياجات ومتطلبات الجمهور المتعامل مع الجامعة، فهناك جمهور الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس والموظفون الإداريون، والخريجون، ومؤسسات المجتمع المدني، والمؤسسات المهنية والهيئات الحكومية والشركات الخاصة، وكل فئة من جمهور المتعاملين له حاجات ومتطلبات المختلفة والمتغيرة من فترة لآخرى، ووجود دوائر علاقات عامة فعالة تساعد الجامعات في إيجاد روابط وثيقة بينها وبين جمهور المتعاملين. (الزيود، 2001)

1-2 مشكلة الدراسة:

يزداد اهتمام الدول برعاية الطلبة وخصوصاً الجامعيين منهم باعتبارهم شكلا من أشكال الاستثمار للموارد البشرية، حيث يُنظر إليهم كخطوة لتأمين مستقبل البلاد. إن دائرة العلاقات العامة في الجامعات تتخذ من رعاية الطلبة ميدانا لنشاطاتها مع هذه الفئة الحيوية من المجتمع، حيث تعمل العلاقات العامة من مفهومها المعاصر على زيادة إطلاعهم ومعرفتهم، وتكشف طاقاتهم وقدراتهم، وتنمية مهاراتهم وتزودهم بالقيم الاجتماعية والمعرفية والثقافية والسياسية.

إن الجمهور الداخلي في الجامعات يمثل المحور الرئيسي لدائرة العلاقات العامة ويعتبرون الأساس المهم الذي يرتكز عليه نشاط العلاقات العامة. وتتحدد مشكلة الدراسة في معرفة تقييم طلبة الجامعة الأردنية للأداء العام لدائرة العلاقات العامة ومعرفة الخدمات والنشاطات التي تقدمها و مدى إشراك الطلبة فيها.

3-1 أسئلة الدراسة وفرضياتها:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما تقييم الطلبة للأداء العام لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية؟

السؤال الثاني: ما الخدمات والنشاطات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة للطلبة في الجامعة الأردنية؟

السؤال الثالث: ما مدى اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية؟

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في تقييم أفراد العينة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى للمتغيرات التالية: الجنس، الكلية، مكان السكن، المرحلة الاكاديمية، السنة الدراسية والمعدل التراكمي.

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في مدى اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة تعزى للمتغيرات التالية: الجنس، الكلية، مكان السكن، المرحلة الاكاديمية، السنة الدراسية والمعدل التراكمي.

4-1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.
2. التعرف على العلاقة بين الطلبة ودائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.
3. مدى معرفة الطلبة بنشاطات دائرة العلاقات العامة في مؤسستهم التعليمية.

4. التعرف على خدمات ونشاطات دائرة العلاقات العامة وذلك من خلال التعاون المشترك بين جمهور الطلبة ودائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.

5. الخروج باقتراحات وتوصيات تسهم في تطوير دور دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية وخصوصا تعاطيها مع الطلبة ومن ثم تعميمها على الجامعات الأردنية.

5-1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

1. الأهمية التي يشكلها الطلبة بالنسبة لأي جامعة لا سيما اهتمام العلاقات العامة بهم، باعتبارهم مصدراً للتجديد الثقافي والعلمي والاجتماعي والاقتصادي للمجتمع.

2 . أهمية دائرة العلاقات العامة في الجامعة لانها تشكل قدراً من التكيف أو التوافق بين مواقف واتجاهات وسياسات الجامعة ومواقف واتجاهات وآراء الطلبة النوعية التي ترتبط بصالحهم المشتركة.

3. تلقي هذه الدراسة الضوء على أهمية العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، مما مكن الطلبة من فهم دور هذا الدائرة في جامعتهم.

4. قلة الدراسات الإعلامية، لا سيما داخل الأردن -حسب حدود علم الباحث- التي تكشف عن دور العلاقات العامة في الجامعات من خلال تقويم الطلبة للدائرة من طرفهم.

5. تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها الذي تتناوله بالبحث والتحليل باعتباره محوراً للمهتمين بقضايا التعليم العالي، وبخاصة تقييم دور دائرة العلاقات العامة في الجامعات من خلال وجهة نظر طلبتها.

6-1 تعريف المصطلحات:

العلاقات العامة:

"هي نشر المعلومات والأفكار والحقائق مشروحة ومفسرة لجماهير المؤسسة، وكذلك نقل المعلومات والآراء والحقائق من الجماهير إلى المؤسسة وذلك من أجل الوصول إلى الانسجام والتكيف الاجتماعي بين المؤسسة والجمهور". (الدليمي،2005)

دائرة العلاقات العامة:

إحدى الركائز الرئيسية لأي مؤسسة، وتتولى مهمة تخطيط وتنظيم الأنشطة والأعمال والفعاليات المتعلقة بجمهور المؤسسة الداخلية والخارجية المرتبطة بها، وذلك من أجل الاحتفاظ بعلاقات طيبة معهم والتأثير في اتجاهاتهم والحرص على كسب تأييدهم وخلق صورة ذهنية جيدة لديهم عنها. وان جاز للباحث وصف دائرة العلاقات العامة **بالقلب النابض** للمؤسسة. ويقصد بها في هذه الدراسة دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.

الجمهور الداخلي للجامعة:

يتألف الجمهور الداخلي للجامعة من فئات الجمهور التي ترتبط ارتباطا مباشراً بالجامعة وهم أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية وطلبة الجامعة. ويقصد بالجمهور الداخلي في هذه الدراسة طلبة الجامعة الأردنية.

1-7 حدود الدراسة:

أ. حدود الدراسة الزمنية:

طبقت هذه الدراسة في الفصل الثاني من العام الجامعي 2009- 2010 .

ب. حدود الدراسة المكانية:

طبقت هذه الدراسة في الجامعة الأردنية.

1-8 محددات الدراسة:

يمكن الأخذ بنتائج هذه الدراسة والعمل على تعميمها في ضوء المحددات التالية:

- اقتصرت هذه الدراسة على الجامعة الأردنية، وذلك لكبر حجم مجتمع الدراسة حيث بلغ (36569) طالباً وطالبة، كما يشكل طلبة الجامعة الأردنية تنوعاً أكاديمياً وأجتماعياً وجغرافياً.
- اقتصار هذه الدراسة على الطلبة في كافة مراحلهم الدراسية، وهم جزء من الجمهور الداخلي لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.
- مصداقية استجابات عينة الدراسة على أداتها.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2-1 الإطار النظري.

2-1-1 نشأة وتطور العلاقات العامة.

2-1-2 مفهوم العلاقات العامة.

2-1-3 خصائص العلاقات العامة.

2-1-4 مفهوم الإتصال.

2-1-5 عناصر عمليـة الاتصال.

2-1-6 وسائل الإتصال في العلاقات العامة.

2-1-7 العلاقات العامة في الجامعات.

2-1-7-1 تقسيم جمهور الجامعات

2-1-7-2 مهام ووظائف العلاقات العامة في الجامعات

2-1-8 دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.

2-1-8-1 أهداف ووظائف دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية

2-1-8-2 أنشطة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية

2-1-8-3 وسائل الإتصال المستخدمة في دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية

2-1-8-4 الهيكل التنظيمي لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية

2-2 الدراسات السابقة.

2-2-1 الدراسات العربية.

2-2-2 الدراسات الأجنبية.

1-2 الإطار النظري:

قامت هذه الدراسة على نظرية ترتيب الأولويات المنبثقة من النظريات المتعلقة بالقائم بالاتصال أو المرسل؛ ذلك لافتراض أن وسائل الإعلام هي من تقوم بترتيب اهتمامات الجمهور من خلال إبراز القضايا التي تستحق، وإهمال قضايا أخرى. فيبدي الجمهور اهتمامه بهذه القضايا دون غيرها. وهنا يتبين دور دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ترتيب أولويات اهتمام الطلبة بسبب اعتمادهم على وسائل الاتصال المتاحة في الجامعة حيثُ تشكل هذه الوسائل تأثيراً في تشكيل أفكار وآراء الجمهور(الطلبة), وبالتالي تؤثر حتى في تحديد أولوياتهم، وفيما يظنونه مهماً أو غير مهم, وذلك بالتركيز على موضوعات معينة أو التعتيم على موضوعات أخرى, مما يجعل الطلبة يتفاعلون مع القضايا المثارة إعلامياً ويتناسون القضايا غير المثارة إعلامياً.

ونظرية ترتيب الأوليات– تحديد الأجندة، تفيد بوجود علاقة إيجابية بين ما تؤكده وسائل الاتصال في رسائلها، وبين ما يراه الجمهور هاماً. أي أن دور وسائل الإعلام يسهم في ترتيب الأولويات عند الجمهور.(عبد الحميد، 1993)

ان ما أثار اهتمام الباحث الإعلامي لازرفيلد عام 1944 عندما بحث في قدرة وسائل الإعلام الجماهيرية على صياغة وتشكيل أولويات الناس تجاه القضايا المختلفة في المجتمع، بحيث إنه إذا تم التركيز على قضية معينة في الإعلام، فإنها ستحظى بنفس الاهتمام لدى الجمهور, والعكس صحيح. (بالحاج، 2003)

بمعنى أنه إذا ركزت وسائل الإعلام على قضية معينة وأبرزتها، فإن هذه القضية تكتسب نفس الأهمية لدى الجمهور, وهذا ما يعرف بنظرية "تحديد الأوليات" أو نظرية" تحديد

الأجندة "Agenda Setting Theory" " والتي أثارها الباحثان الإعلاميان مكومبس (McCombs)، وشو (Shaw).(أبو عرجة وأبو أصبع، 1996)

ان فكرة نظرية ترتيب الأولويات أنه مثلما يحدد جدول الأعمال في أي لقاء ترتيب الموضوعات التي سوف تُناقش بناءً على أهميتها، ولذا فإن وسائل الإعلام لها جدول أعمالها الخاص التي تحدد الأهم والأقل أهمية من الموضوعات والأحداث. فالناس تتحدث في حياتها اليومية عن الموضوعات أو الأحداث التي تظهر في الوسائل الإعلامية، وبمجرد اختفاء هذه الأحداث من واجهة الصحف مثلاً فإن الناس سوف تنساها تدريجياً. (ملفين و روكيتش، 1999)

ولهذا فان نظرية ترتيب الأولويات تهتم بدراسة العلاقة التبادلية بين وسائل الإعلام والجماهير التي تتعرض لتلك الوسائل في تحديد أولويات القضايا السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تهم المجتمع. كما تفترض النظرية أن وسائل الإعلام لا تستطيع تغطية جميع الموضوعات, لذا يختار القائمون على هذه الوسائل بعض الموضوعات التي يتم التركيز عليها بشدة والتحكم في طبيعتها ومحتواها. وهذه الموضوعات تثير اهتمامات الناس تدريجياً، وتجعلهم يدركونها، ويفكرون فيها، ويقلقون بشأنها. وبالتالي تمثل هذه الموضوعات لدى الجماهير أهمية أكبر نسبياً من الموضوعات الأخرى التي لا تطرحها وسائل الإعلام. (عبد الحميد، 1993)

وفي ضوء ذلك نستنتج أن وسائل الإعلام هي التي توجه الاهتمام نحو قضايا بعينها، فهي التي تطرح الموضوعات، وتقترح ما ينبغي أن يفكر فيه الأفراد باعتبارهم أفراداً من الجمهور، وما ينبغي أن يعرفوه، وما ينبغي أن يشعروا به، حين تقرر وسائل الإعلام تخصيص معظم الوقت والمساحة في التغطية الإخبارية لقضية ما، فإن هذه القضية سوف تكتسب أهمية قصوى لدى الجماهير التي تتعرض لتلك الوسائل.

1-1-2 نشأة وتطور العلاقات العامة:

العلاقات العامة (Public Relations) كمصطلح ظهر حديثاً مع بداية النهضة الأوروبية، وبعد خضوع العلوم الإنسانية للتنظير، أما كونها نشاطاً إنسانياً فهي قديمة المجتمعات الإنسانية، فالإنسان بطبعهِ اجتماعي يميل دائماً إلى الاتصال بغيرهِ والتعامل مع الآخرين من بني جنسهِ من خلال المنفعة المتبادلة سواءٌ في تبادل الخبرات أو الطعام، او الحاجة إلى الدفاع المشترك بوجه التحديات والمخاطر التي قد تواجههُ. (نغيمش، 2007)

ومع تطور المجتمعات البشرية وما رافقها من تغيرات طرأت على عادات وتقاليد المجتمع وظهور هيئات ومؤسسات سياسية واجتماعية واقتصادية ودينية ظهرت الحاجة في تلك الهيئات والمؤسسات إلى بناء نوع من العلاقات مع الناس وذلك بغية تحقيق أهدافها . فوجدت نفسها تقوم بنشاط اتصالي الهدف منهُ بناء نوع من العلاقات مع جمهور تلك المؤسسة أو الهيئة، والتي يتوقف نجاحها على كسب ثقة وتأييد ذلك الجمهور. (نغيمش، 2007)

وبذلك تطور مفهوم العلاقات العامة وبرزت أسسه ومبادئه وأهدافه وأهميته وخصائصه ومجالات تطبيقه، حتى أضحى علماً قائماً بذاته له مناهجه ومدارسه، حتى أصبح لزاماً على المجتمع البشري الحديث أن يقر ويعترف فيه، ويخضعهُ للبحث والتنظير.

2-1-2 مفهوم العلاقات العامة:

العلاقات العامة في اللغة العربية، لغةً كما ورد في لسان العرب (لابن منظور) ترد إلى "الأصل الثلاثي (عَلِقَ) بفتح العين وكسر اللام وفتح القاف، ومنه الفعل (تَعَلَّقَ) ، ومنها قول بعضهم تربطه بهم علاقة وهي من الصلة والنسب. والعامة هي عكس الخاصة فتشمل العموم لا الخصوص."

أما كلمة العلاقات العامة في اللغة الانجليزية فتشير كثير من الدراسات والمعاجم اللغوية إلى أنها تتكون من كلمتين مترجمتين عن اللغة الإنجليزية وهما: (جلدة، 2008)

الكلمة الأولى : العلاقات (Relations): "وتعني التواصل الناجم عن تفاعل فردين أو أكثر وتحقق هذه العلاقة بعد حدوث فعل ورد فعل إيجابياً، وتكون حصيلة علاقات متوترة قد تؤدي إلى التفكك أو الاختلاف بين الأفراد".

الكلمة الثانية : العامة (Public) : و"تعني الجمهور العام أو الناس ويعد هذا المفهوم تحديداً لنطاق شمولية العلاقات أي أن العلاقات تشمل هنا كل عمليات التفاعل مع الجمهور أو الناس في المجتمع، ولذلك تصبح عمليات التفاعل هذه واسعة النطاق معقدة الأبعاد متنوعة الأهداف بتعدد حاجات الأفراد والجماعات وتنوع مصالحهم واتساع أهدافهم" .

وبناءً على ما تقدم يمكن القول: إن العلاقة هي الصلة والرابطة التي تجعل المرء متعلقاً بالآخر فهو يتصل بهِ بعلاقة، والعام عكس الخاص.

سنورد في ما يلي بعض التعريفات الهامة للعلاقات العامة:

يعرف **قاموس أكسفورد** العلاقات العامة بأنها "الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع". (جلدة، 2008)

يعرف **معهد العلاقات العامة في بريطانيا** العلاقات العامة على أنها "الجهود المخططة والمستمرة لإقامة التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها". (نغيمش، 2007)

في حين عرفت **جمعية العلاقات العامة الفرنسية** العلاقات العامة بأنها "صورة من السلوك وأسلوب للإعلام والاتصال، بهدف بناء وتدعيم العلاقات المليئة بالثقة والتي تقوم على أساس المعرفة والفهم المتبادلين بين المؤسسة وجمهورها المتأثر بوظائف وأنشطة تلك المؤسسة". (الشامي وجرادات، 2001)

يعرف **(W.long and Vicent Hazelton)** العلاقات العامة حسب مفهومها الحديث بأنها: وظيفة اتصالية بين المؤسسة والبيئة المحيطة بها وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة.

(Wilcox & Cameron, 2009)

يعرف **Harold Burson** العلاقات العامة بانها علاقة تقوم على الاتصال بين المؤسسة وجمهورها وذلك لابقاء هذه العلاقة ناجحة وطيبة، بشكل تضمن فيه حل مشاكل

جمهورها، وتقدم لهم المساعدة والاخذ بأرائهم والعمل على خدمتهم بشكل فعال باستخدام البحث والاتصال والتخطيط. (Seitel, 2004)

يعرف Vivian (2007) العلاقات العامة بانها تسعى لاقامة العلاقات الناجحة والمفيدة مع المجموعات والمؤسسات الأخرى.

ويعرف **الدليمي** (2005) العلاقات العامة بأنها "نشر المعلومات والأفكار والحقائق مشروحة ومفسرة لجماهير المؤسسة، وكذلك نقل المعلومات والآراء والحقائق من الجماهير إلى المؤسسة، وذلك من أجل الوصول إلى الانسجام والتكيف الاجتماعي بين المؤسسة والجمهور".

ويعرف **جرادات والشامي** (2009) العلاقات العامة بأنها "النشاط المستمر لتوجيه السياسات والخدمات والأعمال ذات العلاقة بالأفراد والجماعات التي تعمل في المؤسسة للحصول على ثقتهم، وكذلك العمل على شرح تلك السياسات والخدمات والأعمال بما يؤدي إلى فهمها وتقبلها وتقديرها من قبل جمهورها، من أجل بناء صورة واضحة وحسنة للجماهير عن المؤسسة في ظل الأعمال الجيدة".

ويعرف **درة والمجالي** (2010) العلاقات العامة بمفهومها الحديث والمعاصر بأنها "إدارة العلاقات والروابط بين المنظمات المختلفة وبين جماهيرها المتعددة تحقيقاً لأهداف المنظمات، وتقديم المشورة لإدارة المنظمات واستقطاب الموارد المالية، والاهتمام بالشؤون المجتمعية العامة وتحسين صورة المنظمة ومنحها ميزة تنافسية، والقيام بدور رئيسي في إدارة الأزمات التي قد تواجه المنظمات".

ويعرفها **حسين** (1995) بأنها، "عملية تستهدف تعريف جمهور المؤسسة بمختلف فئات المتعاملين معها على أساس من المعلومات والحقائق الصادقة، كما تستهدف في المقام

الأول تنمية العلاقات الطيبة بين جماهير العاملين بعضهم ببعض من جهة، وبينهم وبين الإدارة من جهة أخرى، مما يؤدي إلى خلق الروح الطيبة وتنميتها باستمرار كالرعاية الاجتماعية والثقافية والإعلامية والرياضية والصحية ومحاولة إيجاد الحلول السريعة لمشاكل العاملين ".

ومن الباحثين من عرفها أنها "عملية تسعى لتنشيط العمليات الاتصالية الإنسانية والعملية بين أعضاء المنظمة ، ومن خلال الفهم المتبادل معا فيما بينهم أو بينهم وبين المجتمع الخارجي ، بما يزيد من التعاون المشترك الذي يعمل على إيجاد الثقة المتبادلة ، لمعرفة الاحتياجات ومواجهة المشكلات اقتراح الحلول بشيء من المكاشفة المنضبطة التي تزيد من فعالية المنظمة" . (جلدة، 2008)

ويعرف **الباحث** العلاقات العامة بأنها إحدى الركائز الرئيسية لأي مؤسسة وتتولى مهمة تخطيط وتنظيم الأنشطة والأعمال والفعاليات المتعلقة بجمهور المؤسسة الداخلية والخارجية المرتبطة بها، وذلك من أجل الاحتفاظ بعلاقات طيبة معهم والتأثير في اتجاهاتهم والحرص على كسب تأييدهم وخلق صورة ذهنية جيدة لديهم عنها. وان جاز للباحث وصف العلاقات العامة **بالقلب النابض** للمؤسسة.

بعد عرضنا للتعريفات السابقة يمكننا أن نستنتج النقاط التالية:

1. إن العلاقات العامة وليدة علم الاتصال وقائمة عليه، وبذالك فإن الأمر يتطلب الإحاطة بعلم الاتصال ونظرياته وأساليبه ووسائله.
2. تقوم العلاقات العامة على أسس تنظيم تفاعلي اتصالي بين المؤسسات وجمهورها، وقوامه المعاني والمعلومات التي تحقق أهداف المؤسسة القائمة بذلك النشاط.
3. العلاقات العامة إحدى الركائز الرئيسية لأي مؤسسة، وتتولى مهمة تخطيط وتنظيم الأنشطة والأعمال والفعاليات المتعلقة بجمهور المؤسسة الداخلية والخارجية المرتبطة بها.
4. العلاقات العامة نشاط مستمر يسعى لتوجيه السياسات والخدمات والأعمال ذات العلاقة بالأفراد والجماعات التي تتعامل مع المؤسسة للحصول على ثقتهم.
5. العلاقات العامة هي الجهود المخططة والمستمرة لإقامة التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها.
6. إن الهدف من العلاقات العامة بلورة انطباعات إيجابية وإزالة الانطباعات السلبية إن وجدت لصالح الجهة التي تقوم بالعلاقات العامة مع جمهورها الذي تسعى لكسب ثقته وتأييده .
7. يجب أن تعكس المؤسسة التي تقوم بنشاط العلاقات العامة المعلومات التي تقدمها إلى الجمهور، إلى واقع علمي ملموس من خلال سلوك المؤسسة مع جمهورها، أي التطبيق الواقعي لما يتم طرحهُ على الجمهور.

8. 2-1-3 خصائص العلاقات العامة:

تتميز العلاقات العامة بمجموعة من الخصائص نذكر منها: (الصيرفي، 2005)

1. إن **العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية الأهمية** بل تشكل عنصراً أساسياً في أنشطة المؤسسات فهي ضرورية يفرضها المجتمع الحديث .

2. **القصدية:** العلاقات العامة نشاط مخطط مرسوم لأحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وبأسلوب معين مختار .

3. **العلاقات العامة هي همزة الوصل بين فلسفة المؤسسة والجمهور،** وهذا الاتصال ضروري لجعل الجمهور يتفهم أنشطها.

4. **تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العام** والسعي للحصول على موافقة الجماهير، أي أنها تدار بمهارة أسلوب التأثير الصاعد والهابط من أجل إحداث التوافق والتكيف والتعاون.

5. **تركز العلاقات العامة على التخطيط القائم على الملاحظة العملية وطرق البحث العلمي** التي تساعد على تلمس احتياجات الجماهير ودراسة آرائها واتجاهاتها وتحسس مشكلاتها، ونقل هذه الدراسات بأمانة وصدق إلى المستويات الإدارية العليا، لهذا فهي لا تعتمد على الارتجال أو الصدفة.

6. **العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم الاجتماعية والسلوكية،** لأنها تتعامل مع كائنات إنسانية حية ذات طبائع مختلفة، وتكوينات نفسية متغيرة ولذلك تحتاج هذه الوظيفة الى متخصصين لممارسة أنشطتها المختلفة.

7. **تتصف العلاقات العامة بالشمولية،** فنشاطها لا يقتصر على ميدان دون آخر، بل يمتد ليشمل كافة الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وكافة المؤسسات بأشكالها وأنواعها كما تخدم أصحاب الحرف والمهن المختلفة.

4-1-2 مفهوم الاتصال:

يرتبط الاتصال ارتباطاً وثيقاً بمحتوى أداء العلاقات العامة ومهامها، حيثُ يشكل الاتصال قلب عملية العلاقات العامة. وتتجلى صور هذه العلاقة من خلال ما تحدثه موضوعاتهما من صياغة العلاقات الودية بين الجماهير بكل فئاتها في مناخ ثقافي وحضاري يميز المجتمع العربي عن غيره من المجتمعات. (يونس، 2008)

يعتبر الاتصال (Communication) من "صور النشاط الإنساني، الذي بدأ مع ظهور حاجة الإنسان إلى الآخرين، في تلبية حاجاته الأولية، ودفع المخاطر وتحقيق الأمن والاستقرار". (عبد الحميد، 1993).

"منذ فجر التاريخ لمس البشر ضرورة اتصال بعضهم ببعض، أفرادا كانوا أم جماعات، وتناقلوا الرسائل عن بُعد في ما بينهم، سيّانِ كان المرسل والمتلقي مقيمين على تربة موحّدة في نطاق المملكة أو الإمبراطورية الواحدة (كما كان الأمر مع الفراعنة والفرس والرومان..)، أم كانوا منتسبين إلى شعب واحد شتته المحن أو طلب الرزق (كما هو حال الفينيقيين والإغريق.. ، ومن إليهم)" . (الخوري، 1997).

الاتصال لغة كما ورد في لسان العرب (لابن منظور) يرد إلى "الأصل الثلاثي (وصل) ومنه الفعل (اتّصل) أي " وصل الشيء وصلا وصلة، والوصل ضد الهجران، وخلاف الفصل، والاتصال هو الوصلة أي ما اتصل بالشيء، ووصَّله إليه بمعنى أوصله أي أنهاه إليه وأبلغه إيّاه".

أما كلمة الاتصال في اللغة الانجليزية" (Communication) فهي مأخوذة من أصل لاتيني من كلمة (Communis) بمعنى (Common)، بمعنى عام، وأما الترجمة العربية لها فتشير إلى المعلومات والأفكار المبلغة، والتي تنتقل بين الأطراف من خلال وسائل معينة وبطرق مختلفة، سواء كانت مبلغة بصورة شفوية أو خطية أو سمعية أو بصرية إلى غير ذلك". (إبراهيم، 2004).

لقد ظهرت تعريفات عدة لا يمكن حصرها لمفهوم الاتصال من قبل الباحثين والمتخصصين في علوم الاتصال، عكست في معظمها أهمية الاتصال ودوره في الحياة الإنسانية ومن هذه المفاهيم ما يلي:

أما الباحث "جورج لندربرج" فيبين ان كلمة الاتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلاقات والرموز، والرموز قد تكون حركات أو صوراً أو لغة سلوك ظاهري أو منبه ويسمى " مثيراً " ، كما أن السلوك الناتج عن هذا التفاعل قد لا يحدث نتيجة لمجرد التعرض للرمز نفسه، بل لا بد من تهيئة الفرد الذي سيقوم بالاستجابة لينتقل المنبه بشكل معين ، ووفقاً لهذا الرأي يصبح الاتصال جانباً فرعياً للتفاعل أو يدرج تحت التفاعل أي أن الاتصال نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز (رشتي، 1978) . فالاتصال وفق هذا هو عملية تفاعل اجتماعي تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية في المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف والتحابب أو إلى الكره والتباغض. (أبو عرقوب، 1993)

ويعرف عبد الحميد (1993) الاتصال بأنه العملية الاجتماعية، التي تتم بين أعضاء الجماعة أو المجتمع لتبادل المعلومات والآراء والأفكار والمعاني، لتحقيق أهداف معينة.

ويعرف شرف (1980) الاتصال بأنهُ الحقيقة الأساسية للوجود الإنساني والعملية الاجتماعية، وهي تمثل شتى الطرق التي يؤثر بها شخص في آخر أو يتأثر بها، وقد تكون هذه الطرق مباشرة وشخصية، أو غير مباشرة ولا شخصية، ويتضمن الاتصال تفاعلات متبادلة: التفاعل الأول في إرسال وتلقي الرسائل، والثاني في تحرير واستيعاب تلك الرسائل، والثالث المشاركة والتناغم مع أفكارها.

ويحدد أبو أصبع (1995) الاتصال بأنه عملية يقوم بها الشخص بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما عن طريق الرموز بغض النظر عمّا قد يعترضها من تشويش".

ويعرف سلامة (2001) الاتصال بأنه عملية تفاعل مشتركة بين طرفين (شخصين أو جماعتين أو مجتمعين) لتبادل فكرة أو خبرة معينة عن طريق وسيلة".

إن "الاتصال ضرورة إنسانية واجتماعية، فحاجة الإنسان للاتصال لا تقل عن حاجته للأمن والغذاء والكساء والمأوى، وبما أن الإنسان كائن اجتماعي اتصالي فإنه لا يستطيع العيش في معزل عن المجتمع، فالعزلة تعني العقاب والمرض النفسي أو الانسلاخ عن المجتمع". (أبو عرقوب، 1993)

وفي إطار العلاقات العامة يعرف الاتصال بأنه "عملية توصيل الأفكار والمعلومات والحقائق من وإلى الجماهير بهدف التأثير فيها في الاتجاه الذي يضمن تأييدها وتفهمها للمؤسسة". (جرادات والشامي، 2009)

إن تعريف الاتصال بمفهومه الشامل يشتمل على ما يلي:

1. أنه عملية اجتماعية لا غنى عنه، فهو حاجة نفسية واجتماعية في طبيعة الإنسان.
2. أنه عملية تبادلية اتصالية مشتركة، حيث تكون بين طرفين سواء كانا شخصين أو جماعتين أو مجتمعين.
3. عملية الاتصال تحتضن في كنفها رسالة، سواء كانت هذه الرسالة معلومات أو آراء أو انطباعات أو رموز.
4. تتضمن عملية الاتصال هدفا معينا أو أهدافا معينة، وأنها تسعى إلى تحقيقه.
5. تتم عملية الاتصال من خلال وسيلة أو قناة، سواء كانت هذه الوسيلة سمعية، أو بصرية، أو سمعية وبصرية معا.

6. 2-1-5 عناصر عملية الاتصال:

"ترتكز عملية الاتصال على عناصر أساسية حتى تتحقق العملية الاتصالية بحد ذاتها، وعناصر عملية الاتصال ستة عناصر هي": (أبو عرقوب، 1993) .

1-المرسل /المصدر: Sender /Source

المرسل هو منشئ الرسالة، قد يكون شخصا يتكلم أو يكتب أو يحاضر، أو شرطياً يؤشر بيديه أو زعيما سياسيا يلقي خطابا، أو محطة إذاعية أو مطبعة أو محطة تلفاز .

2-الرسالة: Message

الرسالة هي أساس عملية الاتصال لا بل هي قلب عملية الاتصال، فقد تكون الرسالة على شكل كلمة مطبوعة، أو مكتوبة، أو موجات صوتية في الهواء، أو موجات كهربائية في سلك، أو إشارة باليد، أو عبوس في الوجه، أو ابتسامة عريضة أو صفراء، أو مقالة صحفية، أو أخبار تلفزيونية (صوت + صورة + حركة + لون) .

3-الوسيلة /القناة: Medium /Channel

الوسيلة هي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل، وقد تكون سمعية كما في الإذاعة، أو بصرية كما في المطبوعات من صحف ومجلات وملصقات وصور، أو سمعية / بصرية كما في التلفزيون أو السينما أو الفيديو، وقد تكون الحواس الإنسانية من سمع وبصر وشم وذوق ولمس كما هو الحال في الاتصال الذاتي، ويجب على

المرسل أن يختار الوسيلة المناسبة لطبيعة الرسالة والمستقبل والأكثر تأثيرا على المستقبلين أو استعمالا من قبلهم والأقل تكلفة.

4-المستقبل /الجمهور المستهدف: Receiver or Target Audience

المستقبل هو هدف عملية الاتصال. قد يكون المستقبل رجلا أو امرأة أو طفلا أو شابا أو عجوزا أو معلما أو طالبا أو طبيبا أو عدوا. لذا يجب على رجل الاتصال أن يعرف خصائص المستقبل وطبيعته حتى يتمكن من مخاطبته، وحتى يستحوذ على قلبه وعمله فيستجيب له بسرعة، ويتبنى أهدافه الاتصالية التي تهدف إلى تغيير في معلوماته واتجاهاته وسلوكه.

5-الاستجابة: التغذية الراجعة أو رد الفعل Response /Feedback /Reaction

الاستجابة هي مدى قبول الرسالة أو رفضها، هي نعم للرسالة أو لا للرسالة وقد تكون الاستجابة سريعة أو بطيئة أو متأخرة وقد تكون إيجابية أو سلبية، وقد تكون الاستجابة على شكل ابتسامة، أو عبوس في الوجه، أو كلمة طيبة، أو اتصال هاتفي، أو اتصال على شكل مظاهرة عارمة، أو استسلام للعدو برفع الأيدي والأعلام والرايات، أو انتخاب زعيم لمنصب ما، وقد تكون الاستجابة أو رد الفعل من جنس الرسالة أو قد تكون على النقيض منها، ولكن الاستجابة الناجحة هي التي تنبثق عن الفهم لمحتوى الرسالة وهدف المرسل، والرسالة هي التي تقرر نوع الاستجابة وكذلك الوسيلة.

6-التأثير :Effect

التأثير هو المحصلة النهائية للاتصال، ويتم بتغيير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل بما يتفق وأهداف المرسل".

6-1-2 وسائل الاتصال في العلاقات العامة:

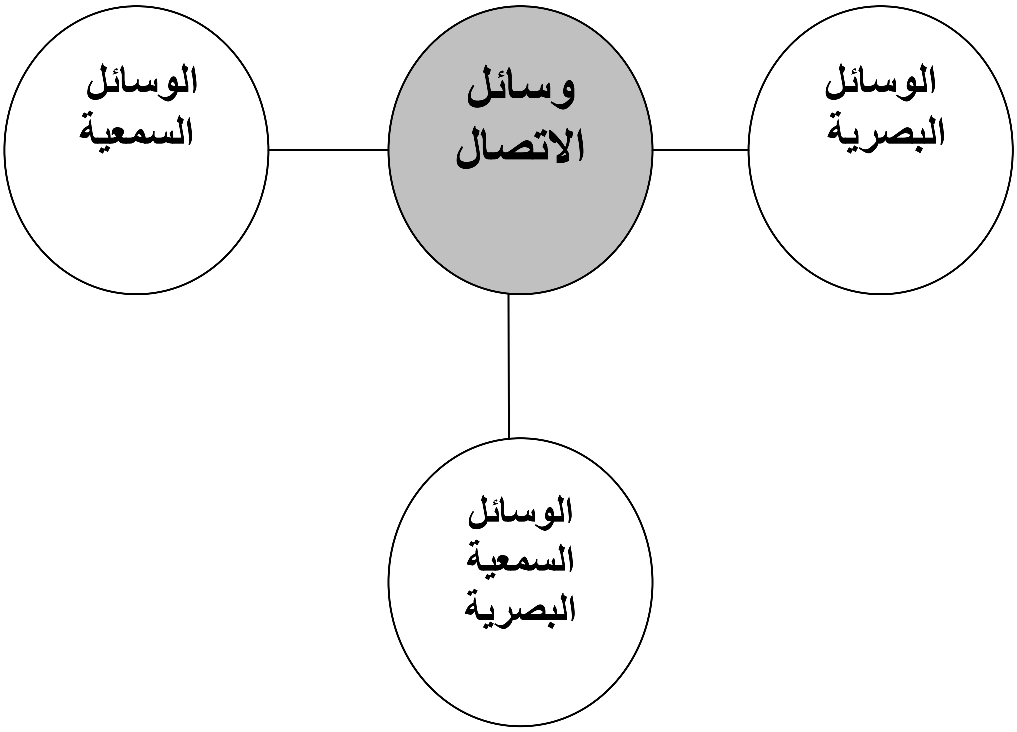
تختلف وسائل الاتصال من مؤسسة لآخر تبعاً لعدة عوامل أهمها: (جرادات والشامي، 2009)

1. نوع وطبيعة فئات الجماهير المطلوب الاتصال بها ومستواها الفكري والثقافي والاجتماعي وعددها ومدى انتشارها.
2. نوع وطبيعة وحجم الرسالة او المعلومات المراد معرفتها أو توصيلها ومدى وضوح هذه الرسالة أو تلك المعلومات.
3. الوقت المتاح أو السرعة المطلوبة في عملية الإتصال.
4. مدى أهمية وحساسية الموضوع أو المعلومات المطلوب معرفتها أو نقلها.
5. سرية أو علانية المعلومات المطلوب الحصول عليها والجهد المبذول في ذلك.
6. الهدف من وراء نقل هذه الرسالة أو من وراء معرفة أو نقل هذه المعلومات.
7. التكلفة مقارنة بالإمكانيات المتوافرة والفائدة المرجوة والهدف المطلوب.

قسم الباحثون وسائل الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة ومنهم العالمان (Wilcox & Comeron) إلى: (درة والمجالي، 2010)

- وسائل بصرية.
- وسائل سمعية.
- وسائل سمعية بصرية.

ويبين الشكل (1) **وسائل الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة**

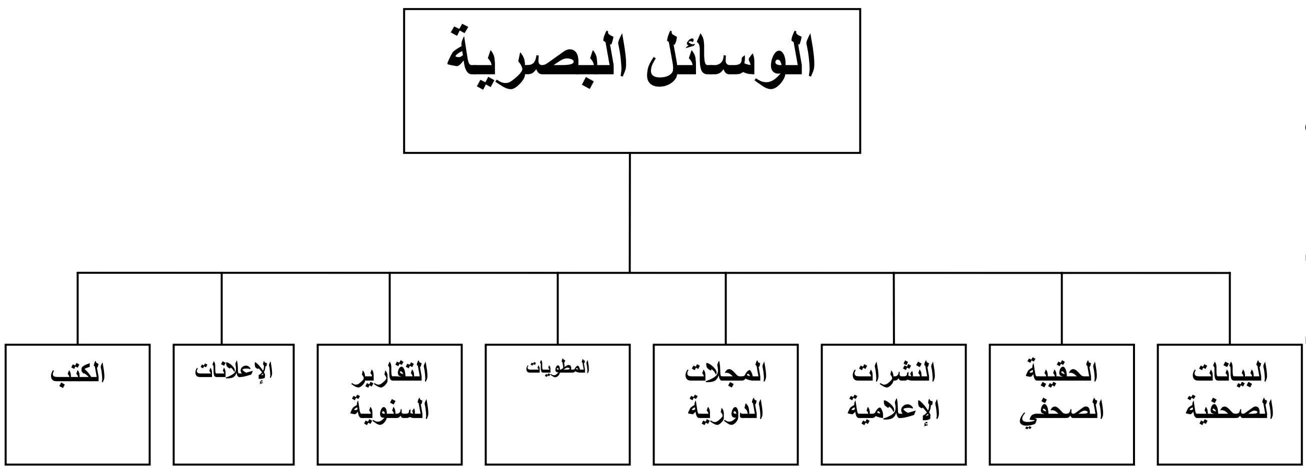


شكل (1) وسائل الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة(درة والمجالي، 2010) ص324

أولاً: الوسائل البصرية :

تتضمن الوسائل البصرية التي يبينها الشكل (2) ما يلي:

- البيانات الصحفية News releases
- الحقيبة الصحفي The press kit
- النشرات الإعلانية Newsletters
- المجلات الدورية Periodicals
- الأدلة والمطويات Handbooks and Brochures
- التقارير السنوية Annual Reports
- اللوحات الإعلانية Advertising
- الكتب Books

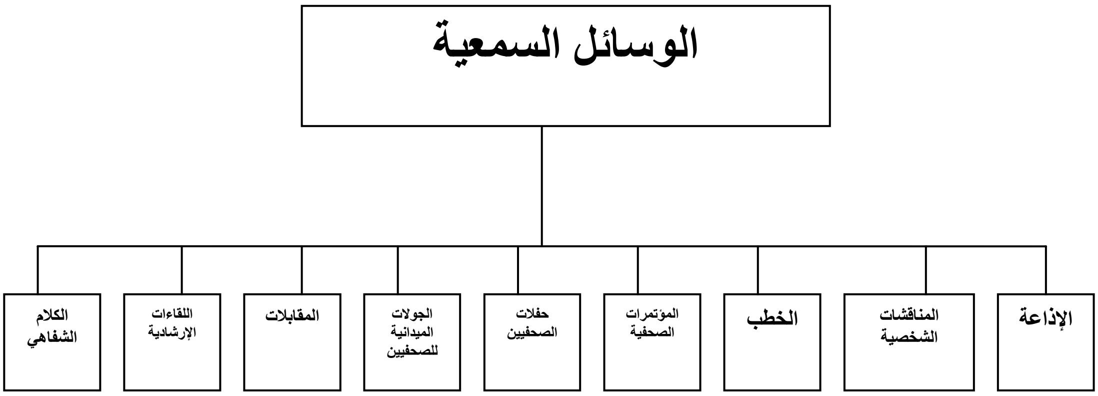


الشكل (2) الوسائل البصرية المستخدمة في العلاقات العامة(درة والمجالي، 2010) ص325

ثانياً: الوسائل السمعية :

تتضمن الوسائل السمعية التي تستخدمها العلاقات العامة التي يبينها الشكل (3) الآتي:

- الإذاعة Radio
- المناقشات الشخصية (وجهاً لوجه) Face-to-face
- الخطب Speeches
- المؤتمرات الصحفية News Conference
- حفلات الصحفيين Press Parties
- الجولات الميدانية للصحفيين Press Tours
- المقابلات Interviews
- اللقاءات الإرشادية Conducting Meeting
- الكلام الشفاهي Word-of-mouth

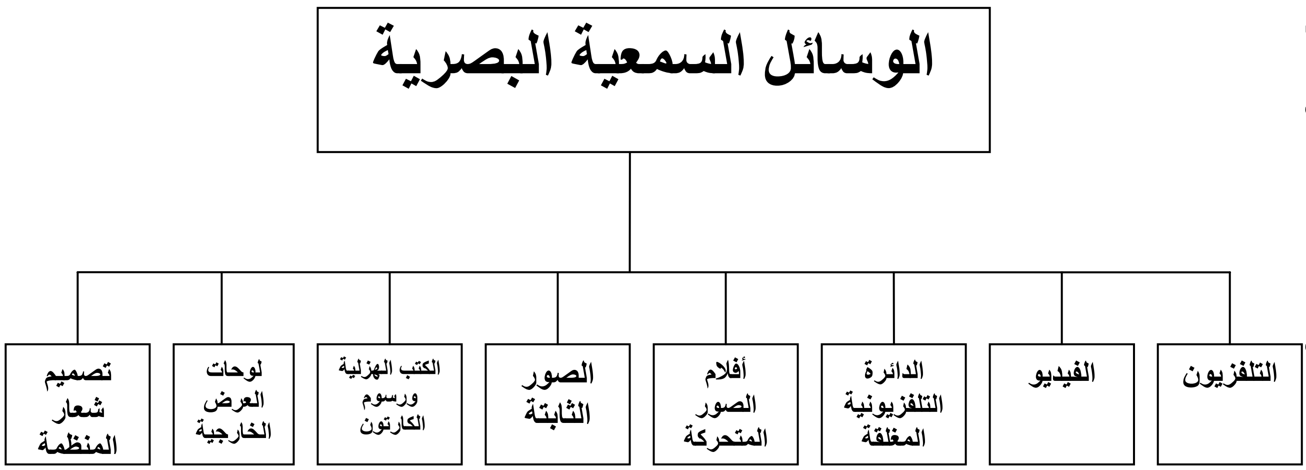


الشكل (3) الوسائل السمعية المستخدمة في العلاقات العامة(درة والمجالي، 2010) ص329

ثالثاً: الوسائل السمعية البصرية:

تتضمن الوسائل السمعية البصرية التي يبينها الشكل (4) ما يلي:

- التلفزيون Television
- الفيديو Video
- الدائرة التلفزيونية المغلقة Cable Television
- أفلام الصور المتحركة Motion Pictures
- الصور الثابتة Still Images
- الكتب الهزلية ورسوم الكارتون Comic books and Cartoons
- لوحات العرض الخارجية Outdoor Displays
- تصميم شعار المنظمة Corporate Design



شكل (4) الوسائل السمعية البصرية المستخدمة في العلاقات العامة (درة والمجالي، 2010) ص333

2-1-7 العلاقات العامة في الجامعات:

ان الجامعات كمؤسسات علمية عليها ان تلتزم في إدارة شؤونها، وتطبيق المبادئ العلمية الصحيحة لعلوم الإدارة والاتصال والعلاقات العامة من أجل تحقيق أهدافها على أساس علمي رصين وفعال، ومع التقدم العلمي والكم الهائل من التكنولوجيا الحديثة فرض على الجامعات إيجاد نوع من صيغ العلاقة الحميمة بينها وبين جمهورها الداخلي والخارجي مما أدى إلى بروز العلاقات العامة كوظيفة اتصالية فعالة ومهمة في هذا المجال. (الدليمي،2005)

وليس من المقبول أن تبقى الجامعات في أبراج عاجية داخل أسوارها في معزل عن مجتمعاتها التي وجدت فيها، ولم يعد يتصور أن يقتصر دور الجامعات في مجتمعاتها على توفير البرامج التعليمية في التخصصات التي تقدمها كلياتها ومعاهدها، وتحتاج جماهير الجامعات إلى الاطلاع على رسالتها، وأدوارها، وعلى سياسات التعليم العالي وأهمية الأبحاث والدور الذي تقوم به في الإعداد والتأهيل للكوادر البشرية، ولا بد من وجود علاقات عامة تتولى مهمة التفسير والشرح والتنسيق والتفاهم والتعاون مع جماهير الجامعة الداخلية والخارجية. (درة والمجالي، 2010)

ويستند التقدم الحقيقي للمجتمع إلى العديد من المقومات الإنسانية والثقافية والاجتماعية والسياسية إلى جانب توفير الخدمات الأساسية لأبناء هذا المجتمع ويأتي التعليم في مقدمة هذه المقومات التي يجب توفيرها لأبناء المجتمع ولاسيما الطلبة في الجامعات، حيث إن الجمهور في العلاقات العامة يمثل كل من تربطهم مصلحة أو أهداف مشتركة مع الجامعة التي يعملون أو يتعاملون معها، فهو يتأثر بها ويؤثر فيها من خلال الرسائل والأساليب الاتصالية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة.

1-7-1-2 تقسيم جمهور الجامعات

وجمهور الجامعات يتكون مما يلي: (الدليمي،2005)

أ. الجمهور الداخلي:

1. جمهور الطلبة:

ويعتبر جمهور الطلبة من أهم الجماهير التي يجب على العلاقات العامة أن تهتم بها فاتجاهات الطلاب تنعكس على الاتجاهات العامة للمواطنين بحكم تمثيلهم لجميع الفئات في المجتمع فمنهم من يأتي من الريف ومنهم من يأتي من المدينة، وهؤلاء الطلبة **يمثلون الهدف الرئيس لنشاط العلاقات العامة** من خلال العناية بهم والتعرف على مشاكلهم، وإيجاد الحلول لها وكذلك مساعدتهم من خلال تهيئة الاجواء المناسبة للدراسة.

2. أعضاء الهيئة التدريسة والإدارية:

يعتبر عمداء الكلية وأعضاء الهيئة التدريسة والإدارية جمهوراً مهماً بالنسبة للعلاقات العامة من خلال ما يمثله كفريق متكامل لأي برنامج ناجح للعلاقات العامة، كما أن عضو هيئة التدريس يلعب دوراً مهماً في تكوين الصورة الطيبة عن الجامعة من خلال المجهود العلمي الذي يبذله، والنصائح التي يقدمها لطلابه والبحوث التي يقدمها لطلابه، والبحوث التي ينجزها للجامعة، إضافة الى أن العاملين على مختلف المستويات الإدارية يساهمون في تكوين هذه الصورة عن طريق المعاملة الطيبة التي تتسم بروح الود والصداقة.

ب. الجمهور الخارجي:

1. مؤسسات المجتمع المدني:

من الضروري أن تتضمن برامج العلاقات العامة اهتماماً خاصاً بالجماهير الخارجية التي ينبغي الاتصال بها والتاثير فيها لكسبها في صف الجامعة، فهي المكون الأساسي لعمل الجامعة والهدف الاسمى لها.

2. الخريجون:

إن وضع الخريجين كجمهور من جماهير الجامعة هو ضمان ولائهم بالشعور بالانتماء للكلية أو الجامعة التي تخرج منها لما له من دور فعال في زيادة الدعم والتأييد للجامعة .

3. المؤسسات المهنية والهيئات الحكومية والشركات الخاصة:

تهتم كل مؤسسة مهنية أو هيئة حكومية أو شركة خاصة بالتطور الذي يحصل في الجامعة في مجال تخصصها، من حيث أعداد الخريجين ومستواهم العلمي ومن حيث مستويات البحوث ونتائجها وتوصياتها، وذلك للتطبيق المباشر لها فيصبح بالإمكان التعاون بين الجامعة وتلك المؤسسات، على أساس المنفعة المتبادلة ولا سيما المنفعة المادية والمعنوية للجامعة.

ويتميز جمهور الجامعات عن جمهور وسائل الاتصال الجماهيري (Mass Communication)، بأنه يمكن تحديد فئاتهِ والاتصال بهِ بسهولة ، على العكس من جمهور الاتصال الجماهيري الذي يتألف من أعداد كبيرة ومتنوعة وفئات غير متجانسة تنتمي إلى طبقات متعددة وأماكن متفرقة. (أبو أصبع، 1995)

2-7-1-2 مهام ووظائف العلاقات العامة في الجامعات:

تقوم دائرة العلاقات العامة في الجامعات بشكل عام بالمهام أو الوظائف الرئيسية التالية: (خضر، 1998)

1- العمل على تنسيق العلاقات بين الإدارات المختلفة في الجامعة، أكاديمية وإدارية، لتحقيق الانسجام والتكامل لأن العلاقات العامة تبدأ من داخل الجامعة.

2- توثيق صلات وعلاقات أفراد أسرة الجامعة بين أكاديميين وإداريين وطلبة بالمجتمع في الداخل والخارج للإفادة منها في شتى المجالات التي تحتاجها الجامعة، وللانتشار ببين مختلف شرائح المجتمع لنسج العلاقات معها.

3- شرح سياسة الجامعة وفلسفتها وأهدافها وخطة عملها وأنشطتها للمجتمع المحلي والخارجي، وتعميم أي تطوير أو تعديل، والتأكد من أن ما ينشر صحيح من جميع الوجوه.

4- تزويد رئاسة الجامعة بالبيانات والمعلومات والتطورات التي تحدث في الرأي العام نحو الجامعة بصدق، وبأثر خططها وسياساتها دون تقليل أو تضخيم.

5- تنظيم زيارات متبادلة مع المؤسسات العلمية والثقافية والمهنية الإعلامية والجهات المعنية في سفارات الدول في البلاد وتزويدها بالنشرات التعريفية والثقافية التي تصدرها الجامعة.

6- تنظيم زيارات لفعاليات المجتمع المحلي سواء اقتصادية أم تعليمية أم صناعية للاطلاع على الإمكانات والأنشطة المختلفة التي توفرها الجامعة.

7- التعاون مع الجهات المعنية في الجامعة (عمادة شؤون الطلبة ودائرة القبول والتسجيل) لتذليل أية صعوبات وإزالة العقبات التي قد تعترض الطلبة.

8- الدعوة إلى المؤتمرات الصحفية والإشراف على تنظيمها وكذلك أية استطلاعات أو وسائل إعلامية عن الجامعة.

9- المشاركة في الإشراف على إعداد النشرات والكتيبات والأفلام التي تصدر عن الجامعة وتوزيعها.

10- توزيع بطاقات الدعوة في المناسبات.

11- تنظيم استقبال وإقامة برامج زيارة ضيوف الجامعة.

12- المشاركة في الإشراف على مكتب الخريجين والقيام بالمهام اللاحقة.

13- التنسيق مع الدوائر المختصة لتوفير احتياجات أنشطة مختلف الجهات في الجامعة.

14- إعداد تقارير صحفية عن منجزات الجامعة سواء في إقرار برامج جديدة أو استحداث أقسام أو مختبرات أو مشاركة الجامعة في لقاءات أو مؤتمرات دولية.

15- إعداد ردود على ما قد ينشر من قضايا صحفية تتعلق بالجامعة.

16- التنسيق مع وسائل الإعلام من إذاعة وتلفزيون ووكالة أنباء وصحف في مجال التغطية الإعلامية للفعاليات التي تشهدها الجامعة حيث تسهم الشعبة في إعداد التقارير والأخبار الصحفية حول هذه الفعاليات لتعكس صورة إيجابية عن الجامعة.

8-1-2 دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية:

أن دائرة العلاقات العامة بالجامعة الأردنية تقوم بدور أساسي في إبراز أنشطة الجامعة ودورها التربوي ، حيثُ يتم تقسيم جماهير الجامعة إلى جماهير داخلية تشمل فئات أهمها الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية والموظفون الإداريون، وجماهير خارجية تشمل مؤسسات المجتمع المدني، والخريجين، والمؤسسات المهنية والهيئات الحكومية والشركات الخاصة والهيئات المتصلة بالتعليم الجامعي بشكل عام. (مقابلة شخصية، 2010)

لقد تم استحداث دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية عام 1973 أي بعد مرور حوالي أحد عشر عاماً على إنشاء الجامعة. وتعدّ دائرة العلاقات العامة، الجسر الذي يربط الجامعة بالجماهير الداخلية والخارجية. (الزغول، 2000)

وتقوم دائرة العلاقات العامة بالجامعة الأردنية بكافة الاتصالات الشخصية والإعلامية التي تؤدي إلى التعاون بين الجامعة وفئات الجماهير المختلفة، ويقع على عاتق الدائرة مسؤولية تذليل الصعاب التي تواجهها الجامعة في اتصالاتها بالجمهور والصحف والإذاعة والهيئات العلمية والمؤسسات، وكذلك شرح رسالة الجامعة في المجتمع وبيان أوجه النشاط العلمي والأكاديمي والاجتماعي والرياضي والثقافي ومتابعة الندوات والمؤتمرات للجمهور الداخلي والخارجي وبذل الجهود للنهوض بالمجتمع وتوطيد العلاقة بين الجامعة والمجتمع المحلي المحيط بها. (مقابلة شخصية، 2010)

وتعدّ الجامعة الأردنية أكبر وأقدم جامعة في المملكة الأردنية الهاشمية " ويطلق عليها الجامعة الأم في الأردن" من حيثُ النشأة وحجم الكليات والتخصصات في جميع ميادين العلوم وكذلك حجم الطلبة، حيثُ تأسست الجامعة الأردنية عام 1962 قبل ما يزيد عن ثمانٍ وأربعين

***مقابلة شخصية** (2010) مع **مدير دائرة العلاقات العامة السيد كمال فريج** في الجامعة الأردنية.

سنة، ونظراً للتوسعات الكبيره والأنشطه العديدة التي تحدث بالجامعة، ونتيجة لهذه التوسعات زادت من الدور الذي تقوم به العلاقات العامة بشكل واضح ومتميز.

2-1-8-1 أهداف ووظائف دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية:

تسعى دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية لتحقيق الأهداف والوظائف الرئيسية التالية:(مقابلة شخصية، 2010)

1. تنسيق العلاقات الثقافية والعامة مع المؤسسات الثقافية المحلية والدولية.
2. تفعيل دور المؤسسة في إقامة الأنشطة الثقافية والجامعية مثل المعارض والاحتفالات والمحاضرات التوعوية التي تساعد على تفاعل الجامعة مع المجتمع وتعزيز دورها الطليعي فيه.
3. جمع المعلومات الصادرة عن وسائل الإعلام المختلفة والمتعلقة بالجامعة وتصنيفها وتحليلها وإعلام المسؤولين في الجامعة بها.
4. إصدار نشرات إخبارية وتوضيحية عن الجامعة.
5. الاحتفاظ بأرشيف المعلومات الخاصة بالجامعة الأردنية من حيثُ الصور والنشرات الأخبارية والمناسبات التي تحصل في الجامعة.
6. تعميق انتماء الطلبة لجامعتهم وحملهم على الافتخار والاعتزاز بها.
7. تعزيز ثقة الجمهور الداخلي (طلبة وأعضاء هيئة تدريس وإداريين) بالجامعة.
8. العمل على كسب ثقة الجماهير الخارجية بالجامعة من خلال تعميق التفاهم والتعاون بينهما في مجالات مختلفة.
9. إجراء الدراسات والبحوث الميدانية لإعداد البيانات وجمع المعلومات لتقييم الصورة الذهنية المتعلقة بالجامعة وإطلاع الجامعة بهذه النتائج.

***مقابلة شخصية** (2010) مع **السيدة لبنى عبدالله العلاوين** شعبة الإعلام في دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.

10. تحديث وتطوير صفحة أخبار الجامعة على الإنترنت.

11. التفاعل مع أجهزة الإعلام والتحدث رسمياً باسم الجامعة.

12. استقبال ضيوف الجامعة وتسهيل إقامتهم وتذليل العقبات لهم والعمل على راحتهم ورسم صورة طيبة عن الجامعة لديهم.

13. إيصال أفكار الجمهور الداخلي والخارجي وآرائهم واتجاهاتهم إلى الإدارة العليا في الجامعة.

14. متابعة اقتراحات الجمهور وملاحظاتهم حول ما يتعلق باالجامعة.

15. تشجيع روح الانتماء لدى العاملين في الجامعة وزيادة ولائهم، عن طريق النظر في شكاواهم ومعاونتهم في تحقيق تطلعاتهم وتلبية رغباتهم كي يكونوا سفراء لها ناطقين باسمها مخلصين لأهدافها في مجتمعاتهم.

16. مساعدة وتشجيع الاتصال بين المستويات الإدارية داخل الجامعة.

17. العمل كمنسق بين الإدارات المختلفة داخل الجامعة لتحقيق الانسجام بين بعضها وبينها وبين الجمهور الخارجي.

2-1-8-2 أنشطة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية:

وبالإضافة للوظائف السابقة تقوم دائرة العلاقات العامة بالأنشطة والأعمال التي تتركز في معظمها على الجوانب الإعلامية والاتصالية باعتبارها النشاط الرئيسي للعلاقات العامة والمتمثلة فيما يلي: (مقابلة شخصية، 2010)

النشاط الرئيسي	النشاط الفرعي
أنشطة اتصالية عامة	استقبال الوفود تنظيم الزيارات تنظيم الاتصال بالهيئات والمؤسسات والأجهزة الأخرى الرد على الاستفسارات المشاركة في الاحتفالات العامة تقديم الهدايا
النشاط الإعلامي الداخلي والخارجي	الاشتراك في المعارض إصدار مجلات ومطبوعات وكتيبات ونشرات داخلية إعداد الندوات والمؤتمرات إقامة المعارض (محلية أو دولية) تنظيم المحاضرات القيام بالحملات الإعلامية الرد على ما ينشر في وسائل الإعلام المختلفة
النشاط الاجتماعي	القيام بنشاط اجتماعي عام تنظيم الرحلات
النشاط الرياضي	إقامة الأنشطة الرياضية

***مقابلة شخصية** (2010) مع **السيدة لبنى عبدالله العلاوين** شعبة الإعلام في دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.

2-1-8-3 وسائل الإتصال المستخدمة في دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية:

تتكامل في دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية معظم وسائل الاتصال الأساسية للبقاء على اتصال دائم مع جماهيرها الداخلية والخارجية وهي كالتالي: (الموقع الألكتروني للدائرة، 2010)

أولاً: الوسائل البصرية:

- **البيانات الصحفية** ← التفاعل مع أجهزة الإعلام والتحدث رسمياً باسم الجامعة
- **الملف الصحفي** ← التقرير الصحفي اليومي، وله زاوية على الموقع الالكتروني باسم "الأردنية في الصحافة"
- **النشرات الإعلانية** ← النشرة الإعلامية الأسبوعة، وتصدر بشكل مجلة أسبوعياً تغطي كافة فعاليات ونشاطات وأخبار الجامعة وتصدر باسم "الجامعة".
- **التقارير السنوية** ← تصدر تقرير باسم "حقائق وأرقام"، تحتوي اعداد طلبة الجامعة وأعضاء الهيئة التدريسية وعدد القاعات الدراسية والمدرجات.
- **الإعلانات** ← تعلن عن الفعاليات والنشاطات والمؤتمرات، كما تعلن عن دراسات وأبحاث أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة، كما تعلن عن إصدارات الكليات من الاعداد الجديد من المجلات العلمية المحكمة، وتعلن التهاني والتعازي للجمهور الداخلي للجامعة.
- **الكتب** ← الكتاب السنوي للجامعة، كما تعلن عن إصدارات الهيئة التدريسية والكليات من كتب.

ثانياً: الوسائل السمعية:

- **الإذاعة** ← وهي حالياً تبث على تردد FM 94.9، وهي تحت البث التجريبي.

ثالثاً: الوسائل السمعية والبصرية:

- **الموقع الألكتروني** ← تمتلك دائرة العلاقات العامة موقعاً الكترونياً خاصاً بها، يمثل حلقة وصل فعالة مع جماهير الجامعة لما يقدم من معلومات واخبار شاملة محدثة يومياً ويعرض الفعاليات والمؤتمرات ويعرض مشاركة الجمهور، كما يشكل الموقع مرجعية شاملة عن الجامعة ويعزز التواصل. كما أن الدائرة أصدرت صفحات الكترونية خاصة بها على المواقع الالكترونية العالمية مثل اليوتيوب (Youtube) والفيس بوك (Facebook)

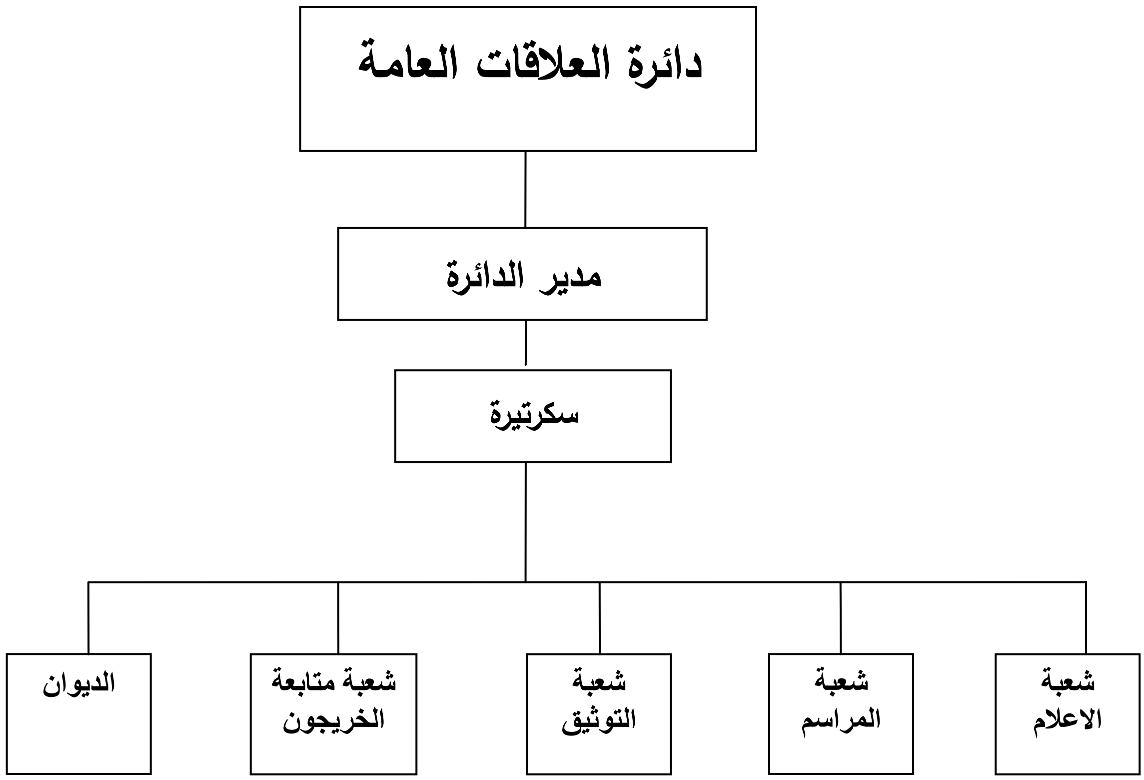
- **التلفزيون** ← تعكف دائرة العلاقات العامة حالياً على إصدار محطة فضائية وبذلك تكون اول جامعة على مستوى المنطقة رائدة في هذا الصدد.

- **الفيديو** ← تصدر الدائرة نشرة مصورة تلفزيونياً أسبوعياً تغطي كافة فعاليات وأخبار الجامعة منتجة في الاستديو التابع لها وتبث على موقعها الألكتروني بمسمى "حصاد الأسبوع".

- **رسوم الكاركاتير** ← تعرض رسوم الكاركاتير على موقعها الألكتروني.

2-1-8-4 الهيكل التنظيمي لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية:

ولتسهيل مهمة الدائرة فقد تم تقسيمها إلى الشعب التالية: (الكتاب السنوي للجامعة الأردنية، 2009)



الشكل (5) الهيكل التنظيمي لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الاردنية

1. شعبة الإعلام

تتولى المهام الآتية:

- متابعة ما ينشر عن الجامعة في وسائل الإعلام المختلفة، ومتابعة أخبار التعليم بالجامعات الأردنية، وكذلك أخبار البحث العلمي وعمل التقرير الصحفي اليومي ونشره على موقع الدائرة الالكتروني.
- تغطية أحداث الجامعة يوميًا وكتابه تقرير إخباري وإرساله إلى الصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون، لإلقاء الضوء على كل الأحداث داخل الجامعة للجمهور الداخلي أو الخارجي .
- توطيد الصلة بوسائل الإعلام حيث يقوم قسم الإعلام بتوطيد علاقة الجامعة بالإعلاميين وإمدادهم بالمعلومات الكاملة التي تساعدهم على توضيح صورة الجامعة أمام الرأي العام بالأخبار والبيانات اللازمة، وكذلك دعوتهم لحضور الندوات والمؤتمرات ومجالس الجامعة وتسهيل مهمتهم.
- إرسال برقيات التهاني والتعازي لجماهير الجامعة الداخلية، وكذلك عرضها على صفحات النشرة الاسبوعية والموقع الالكتروني.
- إصدار المطبوعات والنشرات التي تغطى من خلالها أخبار وفعاليات الجامعة ومنها الصحيفة الأسبوعية، وإصدار كتيبات متخصصة عقب المؤتمرات والندوات وتوثيق الإصدارات في إطار الجامعة.
- تنسيق الاتصال بين الجمهور الداخلي ومؤسسات المجتمع المحلي.
- العمل على خلق انطباع إيجابي عن الجامعة لدى الجماهير الداخلية والخارجية.

- الإعداد للمؤتمرات الصحفية التي تعُقد في الجامعة من خلال رئاسة الجامعة أو الكليات أو غيرها.

- إعداد البرامج الإعلامية (تلفزيون، إذاعة، صحافة ...إلخ) ذات الفائدة للجامعة بالتنسيق مع الكليات والمراكز والإدارات.

2. شعبة المراسم

تتولى المهام الآتية:

- تنظيم مشاركة الجامعة في المناسبات القومية والوطنية والأكاديمية والثقافية.
- الإعداد للندوات والمؤتمرات واللقاءات داخل الجامعة وخارجها، بالاشتراك مع الجهة المنظمة.
- إعداد اللافتات والمطبوعات للإعلان عن المؤتمرات والندوات قبل عقدها.
- القيام بعمل التجهيزات الخاصة بالمؤتمرات والندوات.
- إعداد أدلة ونشرات موجزة عن الجامعة تتناول الجامعة وكلياتها ووحداتها المختلفة، بهدف التعرف على أنشطة وإنجازات الجامعة وإمدادها لوسائل الإعلام وجمهور الجامعة الداخلي والخارجي بالتنسيق مع شعبة الإعلام.
- تجهيز الهدايا من دروع الجامعة وكذلك هدايا معنوية ومادية لتكريم القيادات المتميزة، والمشاركة في إنجازات الجامعة خلال المؤتمرات والأعياد والمناسبات المختلفة بالجامعة.
- حضور اللجان التي تعقد شهرياً برئاسة رئيس الجامعة وتقديم الخدمات المطلوبة لها وضيافتها.

- عمل ألبومات لصور أنشطة الجامعة وإهدائها للمشاركين وذوي الصلة بهذه الأنشطة.
- تقديم واجبات الضيافة في جميع مناسبات الجامعة.
- إمداد مطبعة الجامعة بكافة الصور الفوتوغرافية والمعلومات التي تتناول نشاط الجامعة والتي يحتاج إليها في المناسبات المختلفة وعمل كافة إصداراتها المختلفة (المطبوعات والأجندات).

3. شعبة التوثيق

تتولى المهام الآتية :

- تصنيف وحفظ الوثائق الإعلامية (فيديو-كاسيت - صور فوتوغرافية - صحف - مجلات- ومواضيع تحريرية) المحتوية على أنشطة الجامعة من محاضرات وندوات وغير ذلك من مواد أرشيفية ذات فائدة إعلامية للدائرة .
- توثيق التقرير الصحفي اليومي والنشرة الصحفية الأسبوعية وتوثيق كل المعلومات الصادرة عن دائرة العلاقات العامة.
- حفظ السجلات الخاصة بالتسجيلات للصادر والوارد بما يكفل دقة وتسهيل التدقيق والمرجعية .
- العمل على تزويد الشعب بكل ما يلزم من أصول سمعية وبصرية وصور فوتوغرافية ومصادر إعلامية (مجلات وإصدارات) .
- تخزين الوثائق الإعلامية في المستودعات بالكيفية التي تضمن عدم تلفها أو ضياعها .

4. شعبة متابعة الخريجين

تتولى المهام الآتية :

- تصميم شبكة معلومات لمتابعة الخريجين والتواصل بين بعضهم بعضاً.
- إيجاد صلة وثيقة بين خريجي الجامعة بصفة مستمرة لتدعيم انتمائه للكلية وللجامعة.
- تنشيط برامج التعليم المستمر من قبل الكلية لإقامة برامج ودورات تدريبية للخريجين.
- مساعدة الخريجين الذين لم يحصلوا على وظائف مناسبة، وذلك بمدهم باحتياجات المؤسسات والهيئات للتخصصات المختلفة عن طريق فتح قنوات بين الكلية (من خلال الخريجين) ومؤسسات التوظيف.
- الإشراف على إصدار الكتاب السنوي للجامعة بتنسيق مع عمادة شؤون الطلبة، وتسليمه للخريجين.
- توثيق وادارة المعلومات الخاصة بالشعبة.

ختاماً تعدُ دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية الجهة المختصة التي تعنى بتهيئة الفرص وتوفير المناخ المناسب لإقامة التفاهم المشترك بين الجامعة ومختلف القطاعات والهيئات والمؤسسات والأفراد في تعاملها مع الجامعة. وتعمل على إقامة علاقات طيبة مع الجهات الدولية والإقليمية كافة. كما تعمل الدائرة على تهيئة الأجواء وتقديم التسهيلات لمختلف النشاطات العلمية والثقافية والإعلامية للجامعة.

2-2 الدراسات السابقة:

2-2-1 الدراسات العربية:

(1) دراسة السكران (1990) بعنوان: " واقع ممارسات العلاقات العامة في كليات مجتمع محافظة إربد كما يراها الإداريون والمدرسون " رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة اليرموك، أربد، الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسات العلاقات العامة في كليات مجتمع محافظة إربد في مجالات التخطيط والتقويم، والاتصال مع جمهور الكلية الداخلي والخارجي، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق في هذه الممارسات وفقاً لمتغير جنس الكلية (إناث، مختلطة)، ,الملكية (حكومية، خاصة).

وتوصلت الدراسة إلى أن ترتيب ممارسات العلاقات العامة في كليات مجتمع محافظة إربد كانت كالتالي: الاتصال مع الجمهور الداخلي، الاتصال مع الجمهور الخارجي، التخطيط، التقويم، كما أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير جنس الكلية، وذلك لصالح كليات الإناث، إضافة إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لملكية الكلية وذلك لصالح كليات المجتمع الخاصة.

وعلى ضوء هذه النتائج أوصى الباحث بضرورة تحسين ممارسات العلاقات العامة، وعقد دورات متخصصة في هذا المجال، وضرورة التأكيد على أهمية الممارسات المتعلقة بالتخطيط والتقويم.

(2) دراسة الشبول (1995) وهي بعنوان: " تقييم الحاجات الإدارية اللازمة لأقسام العلاقات العامة في مديريات التربية والتعليم في الأردن " رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا،عمان، الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة الكفايات (الوظائف) الإدارية لأقسام العلاقات العامة في مديريات التربية والتعليم في الأردن، وإلى التعرف على ترتيب أولويات الكفايات (الوظائف) التي تناولتها الدراسة وهي: " البحث والتخطيط والتنظيم والاتصال والتنفيذ والتقييم وفقاً لدرجة ممارستها وأهميتها من وجهتي نظر مديري التربية والتعليم ومسؤولي العلاقات العامة.

وقد أظهرت الدراسة أن الترتيب التنازلي للكفايات الإدارية في أقسام العلاقات العامة من وجهة نظر مديري التربية والتعليم مرتباً حسب مقدار الفجوة بين درجة الممارسة ودرجة الأهمية كما يلي: التنظيم والتخطيط والتقييم والبحث والتنفيذ والاتصال. من حيث كان هذا الترتيب من وجهة نظر مسؤولي العلاقات العامة كما يلي: الاتصال والتنظيم والتقييم والبحث والتنفيذ والتخطيط.

وعلى ضوء النتائج السابقة أوصت الدراسة بضرورة منح دوائر العلاقات العامة صلاحيات أكبر تتناسب مع مستوى مسؤوليتها، والعمل على تضييق الفجوة القائمة بين درجة الممارسة ودرجة الأهمية للكفايات الإدارية في هذه الأقسام، وتعريف مديري التربية والتعليم بأهمية أقسام العلاقات العامة.

(3) دراسة محافظة (1997) بعنوان: " العلاقات العامة في الجامعات الحكومية: دراسة تقييميه للمراحل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، أربد، الأردن.

و هدفت هذه الدراسة إلى تقييم عملية العلاقات العامة في الجامعات الحكومية الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كما هدفت إلى معرفة ترتيب مراحل عملية العلاقات العامة (البحث والتخطيط والاتصال والتقويم)، إضافة إلى معرفة ترتيب دوائر العلاقات العامة في الجامعات من حيث قيامها بهذه المراحل، وبيان مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية لأفراد العينة من جهة، وتقييم مراحل عملية العلاقات العامة من جهة أخرى.

وتوصلت الدراسة إلى أن أداء دوائر العلاقات العامة في الجامعات الحكومية الأردنية متوسط نسبياً، وأكدت على ضرورة تحسين هذا الأداء وضرورة استحداث شعبة أو قسم للدراسات ومسوح الرأي العام في دوائر العلاقات العامة، وتشجيع التعاون والتفاعل بين دوائر العلاقات العامة وأعضاء هيئة التدريس.

(4) دراسة الزيود (2001) بعنوان: " تقييم أداء دوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر موظفيها". رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى أداء دوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية، ومستوى ملائمة العناصر المؤثرة في هذا الأداء، وهي : الموارد البشرية، والمواردالمادية، ودعم الإدارة العليا واهتمامها، وخطة عمل الدوائر، والتعاون والتنسيق بين دوائر

العلاقات العامة والدوائر الأخرى في الجامعات. وخلصت الدراسة إلى التأكيد على أهمية الجماهير الداخلية للجامعات، وتوجيه جهود دوائر العلاقات العامة نحو زيادة النشاطات الموجهة للجمهور الداخلي.

(5) دراسة المجالي (2009) بعنوان: " أنموذج مقترح للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة في ضوء الواقع والاتجاهات الإدارية المعاصرة" أطروحة دكتوراة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى بناء أنموذج للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، في ضوء الواقع والاتجاهات الإدارية المعاصرة، وهدفت إلى معرفة مستوى أداء العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، من وجهة نظر المسؤولين الأكاديميين، والإداريين في هذه الجامعات، وهدفت إلى معرفة الأولويات التي يراها مديرو أو مسؤولو العلاقات العامة في هذه الجامعات، كما هدفت إلى معرفة درجة توافر هياكل تنظيمية للعلاقات العامة فيها،وتسمياتها الوظيفية، وأعداد موظفيها. وتوصلت الدراسة إلى ان واقع أداء العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة منخفض المستوى.

وبناءً على نتائج الدراسة أوصت الدراسة بضرورة تبني إدارة الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة للأنموذج المقترح للعلاقات العامة في الجامعات، وتوفير تنظيم مستقل وكوادر إدارية وفنية مؤهلة للعلاقات العامة في الجامعات، وتوفير الدعم والتأييد من قبل إدارات الجامعات الرسمية الخاصة للعلاقات العامة فيها، وإيلاء المزيد من الاهتمام في إقرار هياكل تنظيمية للعلاقات العامة تتماشى مع الاتجاهات الإدارية المعاصرة.

2-2-2 الدراسات الأجنبية:

يشارك الباحث المجالي(2009) في جزء من الدراسات الأجنبية المطروحة في أطروحته للدكتوراة، وذلك لتوافق الوصول لنفس الدراسات الأجنبية.

(1)**دراسة وارنر (Warner, 1996)، وهي بعنوان : " مراحل تطور مكاتب العلاقات العامة في الكليات والجامعات الأمريكية** "، مراجعة تاريخية.

وتطرقت الدراسة إلى مراحل التطور التي شهدتها مكاتب العلاقات العامة في الكليات والجامعات الأمريكية مشيرةً إلى إدخال التقنيات الإلكترونية في برامج العلاقات العامة التي تقدمها هذه المكاتب ولا سيما شبكة الحاسوب الإلكتروني واستخدامها البريد الإلكتروني، وإنشاء مواقع الكترونية للكليات والجامعات تقدم معلومات وافية حول نشاطاتها وخدماتها تمكن الجماهير من الإفادة منها خلال تعاملها مع هذه الكليات والجامعات.

(2)**وقدمت أرجنتي وفورمان (Argenti and Forman, 2000) أنموذجاً يمثل إطاراً للعلاقة الحتمية بين إستراتيجية التخطيط وإستراتيجية الاتصال في العلاقات العامة.**

ركز هذا الأنموذج على التكامل بين أهداف الخطة من جانب وأهداف البرنامج الاتصالي للمنظمة من جانب آخر، ويعد الجمهور هو محور برنامج الاتصال. فالمنظمة يجب أن تحدد أهداف كل برنامج اتصال وتضمن تحديد الجمهور المستهدف والمقصود وتحديد ما تريده المنظمة من هذا الجمهور إضافة إلى تقييمها

للموارد المتاحة سواء الموارد المالية أو البشرية وعامل الوقت اللازمة لتحقيق الأهداف، وبعد ذلك تقييم المنظمة مدى نجاح برنامجها الاتصالي.

(3)دراسة بوبيت (Bobbitt, 2005) وهي بعنوان : " مدى جاهزية المسؤولين في دوائر العلاقات الخارجية في الجامعة لأي طارئ ".

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى جاهزية المسؤولين في مواجهة التحديات الطارئة التي تواجه الجامعات، ومنها حالات رفع الرسوم والشغب الطلابي، وانتشار المخدرات والمشروبات الكحولية، وخلصت الدراسة إلى أنه لابد من وضع خطط جاهزة لمواجهة مثل هذه الحالات، تستخدم فوراً ودون أي تردد حال حدوث الحرائق أو السرقات الكبرى. ونوهت الدراسة إلى أن على مسؤولي العلاقات الخارجية أن يسعوا إلى وضع خطط تكون جاهزة للاستخدام دون الانتظار لتوجيهات أو تعليمات تصدر من قبل الإدارة العليا، حيث يتم الاتفاق على الصلاحيات التي تمنح لهم في مثل هذه الحالات بشكل مسبق.

(4)دراسة مكلينهان (Mclenghan, 2006) وهي بعنوان : " إداريو العلاقات العامة في الجامعات يسوقون منتجاتهم بمصادر مالية قليلة "

هدفت إلى الوقوف على مدى الميزانيات المالية المتوافرة لإدارتي العلاقات العامة في (300) جامعة في الولايات الشرقية والشمالية الشرقية، والغربية في الولايات المتحدة الأمريكية، وتبين للباحث أن الجامعات تواجه صعوبات في ميول وآراء ميزانيات مناسبة لأنشطة العلاقات العامة، إذ وجد أن متطلبات العمل في مكاتب العلاقات العامة كانت دائماً أكبر من المصادر المالية والإمكانات البشرية المتوافرة.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

1. لقد ذهبت معظم الدراسات السابقة إلى تقييم أداء دوائر العلاقات العامة في الجامعات من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تارة ومن وجهة نظر أعضاء الهيئة الادارية تارة أخرى ومن وجهة نظر العاملين في هذه الدوائر، وعليه فإن هذه الدراسة تتميز عن تلك الدراسات السابقة بتطرقها إلى تقييم أداء دائرة العلاقات العامة من وجهة نظر طلبة الجامعة.

2. تتفق هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة بالمتغيرات المستقلة من حيث الجنس والكلية والسكن والمعدل التراكمي.

3. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كون أغلب الدراسات السابقة انطلقت في تقييمها للعلاقات العامة من خلال مدى ممارسة هذه الدوائر لوظائف العلاقات العامة وهي البحث والاتصال والتخطيط والتقويم، وفي ترتيب مدى ممارسة هذه الوظائف في دوائر العلاقات العامة، ان درجة ممارسة دوائر العلاقات العامة لهذه الوظائف لا يعطي مؤشرا كافيا للحكم على أدائها، اما الدراسة الحالية فهي تركز على تقييم أداء دائرة العلاقات العامة بشكل مباشر من خلال احد عناصر جمهور دائرة العلاقات العامة وهم الطلبة.

الفصل الثالث

منـهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

3-1 منـهج الدراسة

3-2 مجتمع الدراسة

3-3 عينة الدراسة

3-4 أداة الدراسة

3-5 إجراءات معالجة أداة الدراسة

3-6 متغيرات الدراسة

3-7 إجراءات الدراسة

3-8 صدق الأداة

3-9 ثبات الاداة

3-10 المعالجة الإحصائية

3-1 منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من أجل تحقيق أهدافها.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث يستخدم هذا المنهج من أجل وصف الظاهرة وصفا كمياً من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، ويصف هذا المنهج العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة من خلال الكشف عن التباين والفروق في المتغيرات التابعة والتي تعزى للمتغيرات المستقلة (عدس،1989). كما يستخدم في هذا المنهج مقاييس النزعة المركزية، ومقاييس التشتت، وتحليل التباين ، ومعاملات الارتباط، ولكن طبيعة العلاقة والفروق التي يكشف عنها لا تكون علاقة سببية كما هو الحال في المنهج التجريبي الذي يفترض وجود علاقة سببية بين المتغيرات.(الخياط،2009).

3-2 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة طلبة الجامعة الأردنية، البكالوريوس والماجستير والدكتوراه ،المسجلين في العام الجامعي 2010/2009 والبالغ عددهم (36569) طالباً وطالبة، حسب إحصائيات دائرة القبول والتسجيل في الجامعة الأردنية. انظر الملحق رقم(7)

3-3 عينة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة اختيرت عينة مكونة من (1197) طالباً وطالبة من مستويات البكالوريوس والماجستير والدكتوراة من الجامعة الاردنية، بالطريقة العشوائية الطبقية، على اعتبار كل مستوى أكاديمي طبقة، ويتفرع من كل مستوى طبقة الكليات العلمية وطبقة الكليات

الإنسانية، ويتفرع من الكليات التخصصات الأكاديمية، ثم يتفرع منها الشعب ، ثم اختير من الشعب أفراد العينة بنسبة (3%) من مجتمع الدراسة، حيث مثلت العينة متغيرات الجنس والكلية، والمرحلة الأكاديمية، كما هو مبين في الجدول رقم (1)

جدول رقم (1)

توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس والكلية، والمرحلة الأكاديمية

الجنس / الكلية	ذكور				إناث				مجموع			
	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه	مجموع	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه	مجموع	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه	مجموع
إنسانية	151	25	15	191	317	27	5	349	468	52	20	540
علمية	157	16	2	175	349	28	5	382	506	44	7	557
مجموع	308	41	17	366	666	55	10	731	974	96	27	1097

3-4 أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باجراء مقابلات مع القائمين على دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية ومقابلات مع الطلبة انفسهم، وإعداد استبانة تكشف عن تقييم الطلبة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، والخدمات التي تقدمها للطلبة، ومدى اشتراك الطلبة بنشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة ، وذلك وفق الخطوات والإجراءات التالية:

1- قام الباحث بتوجيه سؤال استطلاعي لبعض الطلبة، وموظفي دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية حول آرائهم واتجاهاتهم ومواقفهم، ووجهات نظرهم حول المهام والنشاطات، والخدمات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة ومدى فعالية نشاطاتها في الجامعة الأردنية.

2- قام الباحث بتجميع الآراء والأفكار والمقترحات، وكتابتها على شكل فقرات، وفق خطوات وشروط صياغة الفقرات التي يجب مراعاتها عند صياغة فقرات الاستبيانات.

3- قام الباحث بتجميع الفقرات بثلاثة محاور، أمكن تسميتها: محور(تقييم الأداء العام لدائرة العلاقات العامة، ومحور الخدمات التي تقدمها للطلبة، ومحور مدى اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية).

4- بلغ عدد فقرات الاستبانة بصورتها النهائية بعد التحكيم (33) فقرة موزعة على المحاور الثلاثة السابقة الذكر (محور تقييم أداء دائرة العلاقات العامة: 15 فقرة، ومحور الخدمات التي تقدمها الدائرة :9 فقرات، ومحور مدى اشتراك الطلبة في مهام ونشاطات الدائرة:9 فقرات). بسلم بدائل الإجابة الخماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً) ، كون هذا السلم يناسب طبيعة هذه الاستبانة.(انظر الملحق رقم 3).

5-3 إجراءات معالجة أداة الدراسة:

تم استخراج الدرجات على الاستبانة بترجمة سلم الإجابة اللفظي لكل فقرة إلى سلم تقديري رقمي مؤلف من خمس درجات: دائماً (5) درجات، غالباً (4) درجات، أحياناً(3) درجات، نادراً درجتين ، أبداً درجة واحدة.ثم استخرجت لكل فرد ثلاث درجات على الاستبانة، تمثل تقييم أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية ، والخدمات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة، ومدى اشتراك الطلبة في نشاطات دائرة العلاقات العامة، وذلك عن طريق جمع الدرجات لكل فرد على الفقرات التي تمثل كل مجال من مجالات الاستبانة ، حيث اعتمدت درجات التقييم التالية على الفقرة والمجالات الثلاثة كما هو مبين في الجدول رقم (2).

جدول رقم (2)

درجات التقييم على الفقرة ومجالات تقييم أداء دائرة العلاقات العامة،والخدمات التي تقدمها،

ومدى اشتراك الطلبة في نشاطاتها

درجة التقييم	منخفض		متوسط		مرتفع		مرتفع جدا	
	الوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الوسط الحسابي	الأهمية النسبية
الفقرة	1 – 2.99	%20– %50	3– 3.49	%60– %69	3.5 – 3.99	%70 – %79	4 - 5	%80– %100
مجال تقييم أداء دائرة العلاقات العامة بشكل عام(15) فقرة	15– 44.9		45– 52.4		59.9–52.5		75–60	
مجال الخدمات (9) فقرات	26.9–9		31.4–27		35.9–31.5		45–36	
مجال مدى اشتراك الطلبة(9) فقرات	26.9–9		31.4–27		35.9–31.5		45–36	

بحيث يتم إيجاد الأهمية النسبية للفقرة من خلال ضرب وسطها الحسابي بمئة مقسوما على عدد البدائل (5)، كما يتم إيجاد الأهمية النسبية لكل مجال من خلال ضرب الوسط الحسابي لمجموع المجال بمئة ثم يقسم على حاصل ضرب عدد البدائل (5) بعدد الفقرات.حيث تعد المجال أو الفقرة التي تزيد أهميتها النسبية عن (60%) تقييماً ايجابياً، والتي تقل عن (60%) تقييماً سلبياً.

3-6 متغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة:

1- الجنس: وهو جنس الطالب ذكراً أو أنثى

2- الكلية: وهي نوع الكلية: إنسانية أو علمية

3- مكان السكن: وهو مكان الإقامة الدائم للطالب: مدينة ، قرية، بادية، مخيم

4- المرحلة الأكاديمية: وهي المستويات الأكاديمية للطالب: بكالوريوس ، ماجستير، دكتوراه.

5- السنة الدراسية: وهي السنة الدراسية التي حققها الطالب: أولى، ثانية، ثالثة، رابعة، خامسة.

6- المعدل التراكمي للطالب: وهو مجموع النقاط التي حصل عليها الطالب: ضعيف، مقبول، جيد، جيد جدا، ممتاز.

المتغيرات التابعة:

1- مجموع إجابات عينة الدراسة على المحور الأول من الاستبانة ، والمتمثلة بتقييم الطلبة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.

2- مجموع إجابات عينة الدراسة على المحور الثاني من الاستبانة، والمتمثلة بتقييم الخدمات والنشاطات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة للطلبة في الجامعة الأردنية.

3- مجموع إجابات عينة الدراسة على المحور الثالث من الاستبانة، والمتمثلة بمدى اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الاردنية.

3-7 إجراءات الدراسة:

بعد تحديد عينة الدراسة قام الباحث بتوزيع الاستبانة على العينة في كل شعبة من التخصصات الاكاديمية في الكليات العلمية والانسانية وتم توضيح هدف الدراسة للطلبة والطلب منهم قراءة كل فقرة بدقة والإجابة عنها من خلال اختيار البديل الذي يروه مناسباً من وجهة نظرهم، هذا وقد استغرقت عملية التطبيق بمعدل من (15-20) دقيقة.

3-8 صدق الأداة:

للتتحقق من صدق الأداة قام الباحث بإعداد نموذج تحكيم الاستبانة، حيث تم عرضها على مجموعة من المتخصصين في الإعلام والعلاقات العامة، بجامعة البترا وجامعة البلقاء التطبيقية، وجامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، وطلب منهم تحكيم الفقرات في ضوء المعايير التالية: مدى وضوح الفقرة(واضحة، غير واضحة)، ومدى انتماء الفقرة وملاءمتها لموضوع الاستبانة والمحور الذي تنتمي إليه(منتمية، غير منتمية)، ومدى الدقة في الصياغة اللغوية للفقرة(سليمة، غير سليمة). بالإضافة إلى أية تعديلات أو اقتراحات أخرى على الفقرات.(انظر الملحق رقم 1).

وبعد قيام المتخصصين بتحكيم فقرات الاستبانة قام الباحث بإجراء بعض التعديلات على الفقرات التي أجمع عليها المحكمون، وحذف فقرات أخرى. وبذلك أصبح عدد الفقرات بصورتها النهائية بعد التحكيم (33) فقرة. (انظر الملحق رقم 3).

3- 9 ثبات الاداة:

للتحقق من ثبات الاستبانة قام الباحث بإيجاد معامل الثبات بطريقة الإعادة من خلال تطبيق الاستبانة على (50) طالباً وطالبة من مجتمع الدراسة ومن خارج عينة الدراسة مرتين بفاصل زمني مقداره أسبوعان، ثم حسب معامل الارتباط بين التطبيقين. كما قام الباحث أيضا بإيجاد معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي للفقرات، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا للدرجة الكلية على الاستبانة والمحاور الثلاثة. والجدول رقم (3) يبين معاملات الثبات بطريقة الإعادة والاتساق الداخلي.

جدول رقم (3)

معاملات الثبات بطريقة الإعادة والاتساق الداخلي للاستبانة وللمحاور الثلاثة المكونة لها

المحاور / معاملات الثبات	معامل الاستقرار	معامل الاتساق الداخلي
تقييم اداء دائرة العلاقات العامة	0.82	0.89
الخدمات التي تقدمها الدائرة للطلبة	0.79	0.90
مدى اشتراك الطلبة في مهام ونشاطات الدائرة	0.81	0.91
الدرجة الكلية	0.81	0.92

وتعد جميع هذه المعاملات مقبولة لأغراض هذه الدراسة.

10-3 المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخراج المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للفقرات مرتبة تنازليا، كما استخدم اختبار T–TEST و تحليل التباين أحادي المتغيرات (ONE –WAY ANOVA)للكشف عن الاختلافات في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، ومدى اشتراك الطلبة في نشاطاتها، والتي تعزى إلى متغيرات الجنس والكلية، ومكان السكن، والمرحلة الأكاديمية، والسنة الدراسية، والمعدل التراكمي للطالب.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة(التحليل الإحصائي)

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول" ما تقييم الطلبة للأداء العام لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية؟

للإجابة عن هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات تقييم الطلبة للأداء العام لدائرة العلاقات العامة في الجامعة ، مرتبة تنازليا، حسب الوسط الحسابي للفقرة وأهميتها النسبية ، كما هو مبين في الجدول رقم(4).

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ودرجة التقييم لفقرات (تقييم الطلبة للأداء العام لدائرة العلاقات العامة في الجامعة) ،مرتبة تنازليا حسب الوسط الحسابي للفقرة وأهميتها النسبية

الفقرة	الترتيب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التقييم
تشارك بفعالية في المناسبات والأعياد الوطنية والاجتماعية والثقافية	1	3.74	1.257	%74.8	مرتفع
تشارك في النشاطات والمؤتمرات التي تعقدها الكليات والأقسام	2	3.51	1.217	%70.2	مرتفع
تساهم في رسم صورة طيبة للجامعة عند المجتمع المحلي	3	3.46	1.260	%69.2	متوسط
تحرص دائرة العلاقات العامة على تزويد الطلبة بأخبار الجامعة وفعالياتها	4	3.44	1.282	%68.8	متوسط
تنوع في وسائل الاتصال بالطلبة	5	3.41	1.250	%68.2	متوسط
تصدر دائرة العلاقات العامة نشرة تغطي أخبار وأنشطة الجامعة	6	3.25	1.297	%65	متوسط
تسعى دائرة العلاقات العامة من خلال فعالياتها إلى تغيير الانطباع السلبي حول	7	3.00	1.236	%60	متوسط

الجامعة					
تنقل الأفكار والآراء والمقترحات التي يكونها الطلبة لإدارة الجامعة العليا	8	2.87	1.197	%57.4	منخفض
تنتج أفلاماً وثائقية عن الجامعة وتنشرها عبر موقعها الالكتروني	9	2.71	1.297	%54.2	منخفض
تجري بحوثاً واستفتاءات للتعرف على أراء الطلبة حول الموضوعات المختلفة في الجامعة	10	2.60	1.144	%52	منخفض
تتابع الشكاوى والانتقادات من قبل الطلبة	11	2.56	1.143	%51.2	منخفض
تجري بحوثًا موجهه للطلبة بشكل مستمر	12	2.51	1.147	%50.2	منخفض
تجري بحوثاً حول المشكلات التي يواجهها الطلبة	12	2.51	1.153	%50.2	منخفض
تجري دائرة العلاقات العامة استطلاعات تكشف عن انطباعات الطلبة حول مسيرتها الأكاديمية	13	2.41	1.191	%48.2	منخفض
تلجأ إلى الاتصال الشخصي المباشر بالطلبة عندما تشعر أن هناك حاجة لذلك	14	2.25	1.175	%45	منخفض
المجموع		44.23	.28	%59	منخفض

** "حول النسب المئوية في تنائج الدراسة" حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي للفقرة، حيث تم إيجاد الاهمية النسبية بدلالة المتوسط الحسابي للفقرة من خلال ضرب متوسطها بمئة مقسوماً على عدد بدائل الاجابة.

يتبين من الجدول رقم(4) أن تقييم الطلبة للفقرات المتعلقة بتقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، قد تراوحت بين المرتفع والمتوسط والمنخفض، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.74 - 2.25)، كما انحصرت الأهمية النسبية لجميع الفقرات بين (74.8%- 45%). وهذا يشير إلى تباين وجهات نظر الطلبة في تقييم أداء دائرة

العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، حيث جاءت أهم نقاط القوة في تقييم أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية ، في فقرة **(تشارك بفعالية في المناسبات والأعياد الوطنية والاجتماعية والثقافية)** وهي تقييم مرتفع ،أما أهم نقاط الضعف فقد تمثلت في فقرة **(تلجأ إلى الاتصال الشخصي المباشر بالطلبة عندما تشعر أن هناك حاجة لذلك)**،وهي تقييم منخفض، في حين كانت درجة تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة بشكل عام منخفض، حيث بلغ المتوسط الحسابي (44.23)، وبلغت الأهمية النسبية (59%).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما الخدمات والنشاطات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة للطلبة في الجامعة الأردنية؟

للإجابة عن هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، لفقرات الخدمات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة في الجامعة للطلبة، مرتبة تنازليا، حسب الوسط الحسابي للفقرة أهميتها النسبية، كما هو مبين في الجدول رقم(5)

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومستوى الخدمات لفقرات الخدمات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية للطلبة ،مرتبة تنازليا حسب الوسط الحسابي للفقرة وأهميتها النسبية.

الفقرة	الترتيب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى الخدمات
تعرض اللوحات الإرشادية والإعلانية للنشاطات المتعددة في الجامعة	1	3.48	1.279	%69.6	متوسط
تقيم نشاطات ثقافية وفنية للطلبة	2	3.40	1.221	%68	متوسط

تشارك في استقبال وإرشاد الطلبة الجدد	3	3.35	1.427	%67	متوسط
تسهل حصول الطلبة على بيانات ومعلومات متعلقة بالجامعة	4	3.27	1.272	%65.4	متوسط
تساهم في عقد برامج تدريبية بالتعاون مع الدوائر الأخرى في الجامعة	5	2.85	1.248	%57	منخفض
تسهل اتصال الطلبة بالمجتمع المحلي	6	2.77	1.193	55.4%	منخفض
تنظم رحلات متنوعة للطلبة	7	2.70	1.243	%54	منخفض
تنظم لقاءات مشتركة بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس	8	2.38	1.281	%47.6	منخفض
تنظم لقاءات تعارف بين الطلبة	9	2.35	1.251	%47	منخفض
المجموع		26.55	.9745	%59	منخفض

يتبين من الجدول رقم(5) أن متوسطات مستوى الخدمات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية من وجهه نظر الطلبة، قد تراوحت بين المتوسط والمنخفض، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.48 – 2.35)، كما انحصرت الأهمية النسبية لجميع الفقرات بين (69.6%– 47%). وهذا يشير إلى تباين وجهات نظر الطلبة في تقييم مستوى الخدمات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، حيث تمثلت أهم الخدمات في فقرة (**تعرض اللوحات الإرشادية والإعلانية للنشاطات المتعددة في الجامعة**) حيث جاءت بمستوى متوسط ،أما اقل الخدمات فقد تمثلت في فقرة (**تنظم لقاءات تعارف بين الطلبة**)،وهي تقييم منخفض، في حين كانت درجة تقييم الطلبة للخدمات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية بشكل عام منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (26.55)، وبلغت الأهمية النسبية (59%).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما مدى اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية؟

للإجابة عن هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، لفقرات اشتراك الطلبة في نشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة ، مرتبة تنازليا، حسب الوسط الحسابي للفقرة وأهميتها النسبية، كما هو مبين في الجدول رقم(6)

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومدى اشتراك الطلبة في نشاطات وخدمات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية ،مرتبة تنازليا حسب الوسط الحسابي للفقرة وأهميتها النسبية.

الفقرة	الترتيب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مدى الاشتراك
تغطي نشاطات الاتحادات والأندية الطلابية	1	3.34	1.249	%66.8	متوسط
تقدم تسهيلات لتغطية الحملات الانتخابية للطلبة داخل الجامعة	2	3.26	1.363	%65.2	متوسط
تشرك الطلبة في استقبال الوفود الرسمية	3	3.11	1.304	%62.2	متوسط
تشرك الطلبة في إعداد النشرات والتقارير والإخبارية لتغطية نشاطات الجامعة	3	3.11	1.323	%62.2	متوسط
تسمح بنشر إسهامات الطلبة في نشراتها الإعلامية	4	3.10	1.233	%62	متوسط
تشرك الطلبة في تنظيم الأيام العلمية في الجامعة	5	3.01	1.245	%60.2	متوسط

تشرك الطلبة بمهمة تعريف المجتمع المحلي برسالة الجامعة	6	2.89	1.225	%57.8	منخفض
تدعو الطلبة للاشتراك عند افتتاح مشروع جديد تقوم به الجامعة	7	2.83	1.248	%56.6	منخفض
تأخذ بآراء الطلبة عند تصميم برامجها وأنشطتها المختلفة	8	2.66	1.295	%53.2	منخفض
المجموع		27.31	6.9448	%60.6	متوسط

يتبين من الجدول رقم(6) أن متوسطات مدى اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية ، قد تراوحت بين المتوسط والمنخفض، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.34 – 2.66)، كما انحصرت الأهمية النسبية لجميع الفقرات بين (66.8%– 53.2%). وهذا يشير إلى تباين وجهات نظر الطلبة في تقييم مدى اشتراك الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة ، حيث تمثلت أهم الجوانب التي أشركت دائرة العلاقات العامة الطلبة في نشاطاتها في فقرة **(تغطي نشاطات الاتحادات والأندية الطلابية)** حيث جاءت بمستوى متوسط ،أما الجوانب التي أشركت دائرة العلاقات العامة الطلبة في نشاطاتها فقد تمثلت في فقرة **(تأخذ بآراء الطلبة عند تصميم برامجها وأنشطتها المختلفة)**،وهو تقييم منخفض، في حين كانت درجة تقييم الطلبة لمدى مشاركتهم في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية متوسطة بشكل عام ، حيث بلغ المتوسط الحسابي (27.31)، وبلغت الأهمية النسبية (60.6%).

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ 0.05) في تقييم أفراد العينة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى للمتغيرات التالية: الجنس، الكلية، مكان السكن، والمرحلة الأكاديمية، والمعدل التراكمي؟

للإجابة عن هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لتقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، واجري اختبار T test ، وتحليل التباين الأحادي one -Way Anova لفحص الفروق بين المتوسطات في ضوء متغيرات الجنس،والكلية، ومكان السكن، والمرحلة الأكاديمية، والسنة الدراسية،والمعدل التراكمي للطالب. كما يلي:

أولاً: الجنس

جدول رقم (7)

نتائج اختبار T test لفحص الفروق في متوسطات تقييم دائرة العلاقات العامة في ضوء متغير جنس الطالب

	الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة T	الفرق بين المتوسطات	الدلالة الإحصائية
تقييم دائرة العلاقات العامة	ذكر	366	42.407	11.90	1095	3.52	2.74	.000
	أنثى	731	45.149	12.26				

يتبين من الجدول رقم (7) أن متوسط تقييم الطلبة الذكور لأداء دائرة العلاقات العامة أقل من متوسط تقييم الإناث ، كما يتبين وجود فروق بين المتوسطين حيث بلغت قيمة (T) " 3.52" وهي دالة إحصائيا عند مستوى ($\propto$ = 0.05). لصالح الإناث.

وهذا يشير إلى أن تقييم الإناث لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية بشكل عام، أعلى من تقييم الذكور،حيث جاء تقييم الذكور والإناث لدائرة العلاقات العامة بدرجة منخفضة كما هو مبين في الجدول رقم (2).

ثانيا: الكلية

جدول رقم (8)

نتائج اختبار T test لفحص الفروق في متوسطات تقييم دائرة العلاقات العامة في ضوء متغير الكلية

	الكلية	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة T	الفرق بين المتوسطات	الدلالة الإحصائية
تقييم دائرة العلاقات العامة	إنسانية	540	44.218	12.447	1095	.042	.0310	.966
	علمية	557	44.249	11.986				

يتبين من الجدول رقم (8) أن متوسط تقييم الطلبة في الكليات الإنسانية لأداء دائرة العلاقات العامة اقل من متوسط تقييم طلبة الكليات العلمية ، كما يتبين عدم وجود فروق بين المتوسطين حيث بلغت قيمة (T) " 042. " وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى (∝ = 0.05).

وهذا يشير إلى أن تقييم طلبة الكليات الإنسانية لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية لا يختلف عن تقييم طلبة الكليات العلمية ، حيث جاء تقييم طلبة الكليات الإنسانية والعلمية بدرجة منخفضة كما هو مبين في الجدول رقم (2).

ثالثا: مكان السكن

جدول رقم(9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم الطلبة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير مكان سكن الطالب

مكان السكن	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مدينة	976	44.2592	12.14542
بادية	12	37.5000	15.05445
قرية	96	44.9063	12.57155
مخيم	13	43.6154	11.06450
المجموع	1097	44.2343	12.20987

يتبين من الجدول رقم (9) أن أعلى متوسط في تقييم الطلبة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية كان للطلبة القاطنين في القرية، حيث بلغ المتوسط (44.9063). يليه متوسط تقييم الطلبة من سكان المدينة(44.2592)،ثم جاء متوسط تقييم الطلبة القاطنين في المخيم(43.6154)، وحل أخيراً متوسط تقييم الطلبة لدائرة العلاقات العامة القاطنين في البادية حيث بلغ الوسط الحسابي (37.5).

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق بين المتوسطات أجري تحليل التباين الأحادي، كما هو مبين في الجدول رقم (10).

جدول رقم (10)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقييم أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير مكان سكن الطالب

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	593.141	3	197.714	1.327	.264
داخل المجموعات	162799.650	1093	148.948		
الكلي	163392.791	1096			

يتبين من الجدول رقم (10) عدم وجود فروق دالة إحصائيا في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير مكان سكن الطالب، حيث بلغت قيمة F(1.327) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى ($\propto = 0.05$).

رابعا: المرحلة الأكاديمية

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم الطلبة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير المرحلة الأكاديمية للطالب

المرحلة الأكاديمية	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
بكالوريوس	974	45.80	11.86
ماجستير	96	44.26	15.12

دكتوراه	27	37.66	11.10
المجموع	1097	44.23	12.20

يتبين من الجدول رقم(11) أن متوسط تقييم طلبة البكالوريوس لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية قد بلغ (45.80) ،وهو أعلى من متوسط تقييم طلبة الماجستير (44.26)، وهو بدوره أيضاً أعلى من متوسط تقييم طلبة الدكتوراه(37.66).

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق بين المتوسطات أجري تحليل التباين الأحادي، كما هو مبين في الجدول رقم (12).

جدول رقم (12)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقييم أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير المرحلة الأكاديمية للطالب

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	1401.312	2	700.656	4.732	.009
داخل المجموعات	161991.479	1094	148.073		
الكلي	163392.791	1096			

يتبين من الجدول رقم (12) وجود فروق دالة إحصائيا في متوسطات تقييم أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير المرحلة الاكاديمية للطالب، حيث بلغت قيمة F (4.732) وهي دالة إحصائيا عند مستوى ($\propto = 0.05$).

ولمعرفة مصادر الفروق بين المتوسطات أجري اختبار المقارنات البعدية (شيفيه) كما هو مبين في الجدول رقم (13)

جدول رقم (13)

نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية بين متوسطات تقييم دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير المرحلة الأكاديمية للطالب

المرحلة	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
بكالوريوس	–	1.5403	8.1354(*)
ماجستير	–	–	6.5951(*)
دكتوراه	–	–	–

* دال إحصائيا عند مستوى($\alpha \geq 0.05$)

يتبين من الجدول رقم (13) أن الفرق بين متوسط تقييم طلبة البكالوريوس لدائرة العلاقات العامة ومتوسط تقييم طلبة الماجستير قد بلغ(1.5403) وهو غير دالٍّ إحصائيا، وهذا يشير إلى تقارب تقييم طلبة البكالوريوس مع تقييم الماجستير لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية. كما يتبين من الجدول رقم(13) أن الفروق الثنائية بين متوسط تقييم طلبة البكالوريوس والدكتوراه لدائرة العلاقات العامة ، وبين متوسط تقييم الماجستير ومتوسط تقييم الدكتوراه لدائرة العلاقات العامة دالة إحصائيا عند مستوى ($\propto = 0.05$)، ولصالح البكالوريوس والماجستير على التوالي. وهذا يشير إلى أن تقييم طلبة البكالوريوس أفضل من تقييم الدكتوراه، وان تقييم الماجستير أفضل من تقييم الدكتوراه.

خامسا: السنة الدراسية

جدول رقم (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم الطلبة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير السنة الدراسية للطالب

السنة الدراسية	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أولى	372	48.56	10.88
ثانية	154	45.27	12.57
ثالثة	257	40.17	11.29
رابعة	238	42.83	12.69
خامسة	76	39.0395	11.86
المجموع	1097	44.2343	12.20

يتبين من الجدول رقم(14) أن متوسط تقييم طلبة السنة الأولى لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية قد بلغ(48.56) وهو أعلى من تقييم طلبة السنة الثانية(45.27)، وهو أيضا يزيد عن متوسط تقييم طلبة السنة الثالثة (40.17) وهو بدوره أيضا يقل عن متوسط تقييم طلبة السنة الرابعة (42.83)، وجاء أخيرا متوسط تقييم طلبة السنة الخامسة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (39.0395).

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق بين المتوسطات أجري تحليل التباين الأحادي، كما هو مبين في الجدول رقم (15).

جدول رقم (15)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقييم أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية

في ضوء متغير السنة الدراسية للطالب

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	13886.869	4	3471.717	25.358	.000
داخل المجموعات	149505.92	1092	136.910		
الكلي	63392.71	1096			

يتبين من الجدول رقم (15) وجود فروق دالة إحصائيا في متوسطات تقييم أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، تعزى لمتغير السنة الدراسية للطالب، حيث بلغت قيمة F(25.358) وهي دالة إحصائيا عند مستوى (∝ = 0.05).

ولمعرفة مصادر الفروق بين المتوسطات أجري اختبار شيفية للمقارنات البعدية كما هو مبين في الجدول رقم(16).

جدول رقم (16)

نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية بين متوسطات تقييم دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير السنة الدراسية للطالب

السنة الدراسية	أولى	ثانية	ثالثة	رابعة	خامسة
أولى	–	3.2918	8.3855(*)	5.7326(*)	9.5250(*)
ثانية	–	–	5.0937(*)	2.4408	6.2333(*)
ثالثة	–	–	–	2.6529	1.1395
رابعة	–	–	–	–	3.7925
خامسة	–	–	–	–	–

* دال إحصائيا عند مستوى($\alpha \geq 0.05$)

يتبين من الجدول رقم (16) أن الفروق الثنائية بين متوسطات تقييم طلبة السنة (الأولى والثالثة) ، و (الأولى والرابعة) ،و (الأولى والخامسة) دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha = 0.05$) لصالح متوسط تقييم طلبة السنة الأولى لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.

ويتبين من الجدول رقم (16) الفروق الثنائية بين متوسطات تقييم طلبة السنة (الثانية والثالثة) و(الثانية والخامسة) دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha = 0.05$) لصالح متوسط تقييم طلبة السنة الثانية لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.

ويتبين أيضا من الجدول رقم (16) أن الفروق الثنائية بين متوسطات تقييم طلبة السنة (الأولى والثانية) ، و (الثانية والرابعة)، و(الثالثة والرابعة)، و(الثالثة والخامسة)، و(الرابعة والخامسة) غير دالة إحصائيا.

سادساً: المعدل التراكمي للطالب

جدول رقم (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم الطلبة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير المعدل التراكمي للطالب

المعدل التراكمي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ضعيف	31	47.90	9.392
مقبول	138	43.47	12.359
جيد	372	43.83	11.959
جيد جدا	400	45.16	12.067
ممتاز	156	42.76	13.301
المجموع	1097	44.23	12.209

يتبين من الجدول رقم (17) أن أعلى متوسط تقييم لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، كان للطلبة ذوي المعدل التراكمي ضعيفاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي(47.9)، يليه متوسط تقييم الطلبة ذوي المعدل التراكمي جيد جدا (45.16)، ثم جاء متوسط تقييم الطلبة ذوي المعدل التراكمي جيد ومقبول على التوالي(43.83)(43.47)، وحل أخيرا متوسط تقييم الطلبة ذوي المعدل التراكمي ممتاز حيث بلغ(42.76).

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق بين المتوسطات أجري تحليل التباين الأحادي، كما هو مبين في الجدول رقم(18).

جدول رقم (18)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقييم أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير المعدل التراكمي للطالب

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	1237.332	4	309.333	2.083	.081
داخل المجموعات	162155.459	1092	148.494		
الكلي	163392.791	1096			

يتبين من الجدول رقم (18) عدم وجود فروق دالة إحصائيا في متوسطات تقييم أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير المعدل التراكمي للطالب، حيث بلغت قيمة F(2.083) وهي غير إحصائيا عند مستوى (∝ = 0.05).

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α ≥ 0.05) في مدى اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة تعزى للمتغيرات التالية: الجنس، الكلية، مكان السكن، والمرحلة الأكاديمية، والسنة الدراسية، والمعدل التراكمي؟

للإجابة عن هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لمدى اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، وأجري اختبار T test ، وتحليل التباين الأحادي one -Way Anova لفحص الفروق بين المتوسطات

في ضوء متغيرات الجنس،والكلية، ومكان السكن، والمرحلة الأكاديمية، والسنة الدراسية، والمعدل التراكمي للطالب. كما يلي:

أولاً: الجنس

جدول رقم (19)

نتائج اختبار T test لفحص الفروق في متوسطات مدى اشتراك الطلبة في دائرة العلاقات العامة في ضوء متغير جنس الطالب

	الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة T	الفرق بين المتوسطات	الدلالة الإحصائية
مدى اشتراك الطلبة في نشاطات دائرة العلاقات العامة	ذكر	366	20.950	7.0668	5109	2.883	1.2776	.004
	أنثى	731	22.237	6.8486				

يتبين من الجدول رقم (19) أن متوسط مدى اشتراك الطلبة الذكور في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة أقل من متوسط مدى مشاركة الإناث ، كما يتبين وجود فروق بين المتوسطين حيث بلغت قيمة (T) "2.883" وهي دالة إحصائيا عند مستوى ($\propto = 0.05$). لصالح الإناث.

وهذا يشير إلى أن مشاركة الإناث في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية ، أعلى من مشاركة الذكور.

ثانيا: الكلية

جدول رقم (20)

نتائج اختبار T test لفحص الفروق في متوسطات مدى اشتراك الطلبة في نشاطات دائرة العلاقات العامة في ضوء متغير الكلية

	الكلية	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة T	الفرق بين المتوسطات	الدلالة الإحصائية
مدى اشتراك الطلبة في نشاطات دائرة العلاقات العامة	إنسانية	540	21.585	7.31144	1095	1.075	.4508	.283
	علمية	557	22.033	6.56887				

يتبين من الجدول رقم (20) أن متوسط اشتراك طلبة الكليات الإنسانية في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة أقل من متوسط اشتراك طلبة الكليات العلمية ، كما يتبين عدم وجود فروق بين المتوسطين حيث بلغت قيمة (T) " 1.075 " وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى ($\propto$ = 0.05).

وهذا يشير إلى أن اشتراك طلبة الكليات الإنسانية في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية لا يختلف عن اشتراك طلبة الكليات العلمية.

ثالثا: مكان السكن

جدول رقم(21)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مدى اشتراك الطلبة في نشاطات دائرة العلاقات العامة في ضوء متغير مكان سكن الطالب

مكان السكن	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مدينة	976	21.87	6.91676
بادية	12	01.20	7.67523
قرية	96	22.03	7.17665
مخيم	13	20.76	4.53052
المجموع	1097	21.81	6.94481

يتبين من الجدول رقم (21) أن أعلى متوسط في اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية كان للطلبة القاطنين في القرية، حيث بلغ المتوسط (22.03). يليه متوسط اشتراك الطلبة من سكان المدينة(21.87)،ثم جاء متوسط اشتراك الطلبة القاطنين في المخيم(20.76)، وحل أخيراً متوسط اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة القاطنين في البادية حيث بلغ الوسط الحسابي (20.10).

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق بين المتوسطات أجري تحليل التباين الأحادي، كما هو مبين في الجدول رقم (22).

جدول رقم(22)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات مدى مشاركة الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير مكان سكن الطالب

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	427.849	3	142.616	2.973	19.0
داخل المجموعات	52432.713	1093	47.971		
الكلي	52860.562	1096			

يتبين من الجدول رقم (22) عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مدى اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير مكان سكن الطالب، حيث بلغت قيمة F (2.973) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى ($\propto = 0.05$).

رابعا : المرحلة الأكاديمية

جدول رقم (23)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى اشتراك الطلبة في نشاطات دائرة العلاقات العامة في ضوء متغير المرحلة الأكاديمية

المرحلة الأكاديمية	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
بكالوريوس	974	22.6042	6.69476
ماجستير	96	21.8419	9.01750
دكتوراه	27	17.8519	6.32883
المجموع	1097	21.8104	6.94481

يتبين من الجدول رقم(23) أن متوسط مشاركة طلبة البكالوريوس في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية قد بلغ(22.6042) ،وهو أعلى من متوسط مشاركة طلبة الماجستير (21.8419)، وهو بدوره أعلى من متوسط مشاركة طلبة الدكتوراه(17.8519).

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق بين المتوسطات أجري تحليل التباين الأحادي، كما هو مبين في الجدول رقم (24).

جدول رقم (24)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات مدى مشاركة الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير المرحلة الأكاديمية للطالب

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	484.545	2	242.272	5.060	.006
داخل المجموعات	52376.017	1094	47.876		
الكلي	52860.562	1096			

يتبين من الجدول رقم (24) وجود فروق دالة إحصائيا في متوسطات مشاركة الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير المرحلة الأكاديمية للطالب، حيث بلغت قيمة F (5.06) وهي دالة إحصائيا عند مستوى ($\propto = 0.05$).

ولمعرفة مصادر الفروق بين المتوسطات أجري اختبار شيفية للمقارنات البعدية كما هو مبين في الجدول رقم(25)

جدول رقم (25)

نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية بين متوسطات مدى مشاركة الطلبة في نشاطات ومهام

دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير المرحلة الأكاديمية للطالب

المرحلة	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
بكالوريوس	–	.7623	4.7523(*)
ماجستير	–	–	3.9900(*)
دكتوراه	–	–	–

* دال إحصائيا عند مستوى($\alpha \geq 0.05$)

يتبين من الجدول رقم (25) الفروق بين متوسط مشاركة طلبة البكالوريوس في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة ومتوسط مشاركة طلبة الماجستير قد بلغ(0.7623) وهو غير دالٍ إحصائيا، وهذا يشير إلى تقارب مدى اشتراك طلبة البكالوريوس مع طلبة الماجستير في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية. كما يتبين من الجدول رقم(25) أن الفروق الثنائية بين متوسط اشتراك طلبة البكالوريوس والدكتوراه في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة ، وبين متوسط اشتراك طلبة الماجستير ومتوسط اشتراك طلبة الدكتوراه في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة دالة إحصائيا عند مستوى ($\propto = 0.05$)، ولصالح البكالوريوس والماجستير على التوالي. وهذا يشير إلى أن اشتراك طلبة البكالوريوس في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية هو أفضل من مشاركة طلبة الدكتوراه، وأن مشاركة طلبة الماجستير في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة أفضل من مشاركة طلبة الدكتوراه.

خامسا: السنة الدراسية

جدول رقم (26)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى مشاركة الطلبة في نشاطات ومهام لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير السنة الدراسية للطالب

السنة الدراسية	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أولى	372	.048442	6.25236
ثانية	154	22.3247	7.62511
ثالثة	257	19.7393	6.75796
رابعة	238	20.9160	6.81408
خامسة	76	19.6184	6.53599
المجموع	1097	21.8104	6.94481

يتبين من الجدول رقم(26) أن متوسط اشتراك طلبة السنة الأولى في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية قد بلغ(24.04) وهو أعلى من متوسط اشتراك طلبة السنة الثانية(22.32)، وهو أيضا يزيد عن متوسط اشتراك طلبة السنة الثالثة (19.73) وهو بدوره أيضا يقل عن متوسط اشتراك طلبة السنة الرابعة (20.91)، وجاء أخيرا متوسط اشتراك طلبة السنة الخامسة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (19.61).

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق بين المتوسطات أجري تحليل التباين الأحادي، كما هو مبين في الجدول رقم (27).

جدول رقم (27)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات مدى مشاركة الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير السنة الدراسية للطالب

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	3561.880	4	890.470	19.725	.000
داخل المجموعات	49298.682	1092	45.145		
الكلي	52860.562	1096			

يتبين من الجدول رقم (27) وجود فروق دالة إحصائيا في متوسطات مدى اشتراك الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، تعزى لمتغير السنة الدراسية للطالب، حيث بلغت قيمة F(19.725) وهي دالة إحصائيا عند مستوى ($\propto$ = 0.05).

ولمعرفة مصادر الفروق بين المتوسطات أجري اختبار شيفية للمقارنات البعدية كما هو مبين في الجدول رقم(28).

جدول رقم (28).

نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية بين متوسطات مدى مشاركة الطلبة في نشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير السنة الدراسية للطالب

السنة الدراسية	أولى	ثانية	ثالثة	رابعة	خامسة
أولى	–	1.7237	4.3091(*)	3.1324(*)	4.4300(*)
ثانية	–	–	2.5854(*)	1.4087	(*)2.7063
ثالثة	–	–	–	1.1767	.1209
رابعة	–	–	–	–	1.2975
خامسة	–	–	–	–	–

* دال إحصائيا عند مستوى($\alpha \geq 0.05$)

يتبين من الجدول رقم (28) أن الفروق الثنائية بين متوسطات اشتراك طلبة السنة (الأولى والثالثة) ، و (الأولى والرابعة) ،و (الأولى والخامسة) دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha = 0.05$) لصالح متوسط اشتراك طلبة السنة الأولى في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.

ويتبين من الجدول رقم (28) أن الفروق الثنائية بين متوسطات اشتراك طلبة السنة (الثانية والثالثة) و(الثانية والخامسة) دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha = 0.05$) لصالح متوسط اشتراك طلبة السنة الثانية في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.

ويتبين أيضا من الجدول رقم (28) أن الفروق الثنائية بين متوسط اشتراك طلبة السنة (الأولى والثانية) ، و (الثانية والرابعة)، و(الثالثة والرابعة)، و(الثالثة والخامسة)، و(الرابعة والخامسة) غير دالة إحصائيا.

سادساً: المعدل التراكمي للطالب

جدول رقم (29)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى مشاركة الطلبة في نشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير المعدل التراكمي للطالب

المعدل التراكمي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ضعيف	31	8060.22	6.42793
مقبول	138	21.2464	6.62754
جيد	372	21.5753	6.98302
جيد جدا	400	22.4925	6.89556
ممتاز	156	20.7692	7.19484
المجموع	1097	21.8104	6.94481

يتبين من الجدول رقم (29) أن أعلى متوسط اشتراك الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، كان للطلبة ذوي المعدل التراكمي ضعيفاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي(22.08)، يليه متوسط اشتراك الطلبة ذوي المعدل التراكمي جيد جدا (22.49)، ثم جاء متوسط اشتراك الطلبة ذوي المعدل التراكمي جيد ومقبول على التوالي(21.57)(21.24)، وحل أخيرا متوسط اشتراك الطلبة ذوي المعدل التراكمي ممتاز حيث بلغ(20.76).

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق بين المتوسطات أجري تحليل التباين الأحادي، كما هو مبين في الجدول رقم(30).

جدول رقم (30)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات مدى مشاركة الطلبة في نشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية في ضوء متغير المعدل التراكمي للطالب

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	516.828	4	129.207	2.696	52.0
داخل المجموعات	52343.734	1092	47.934		
الكلي	52860.562	1096			

يتبين من الجدول رقم (30) عدم فروق دالة إحصائيا في متوسطات مدى اشتراك الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير المعدل التراكمي للطالب، حيث بلغت قيمة F(2.696) وهي غير إحصائيا عند مستوى (∝ = 0.05).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

5-1 مناقشة النتائج.

5-2 التوصيات.

1-7 مناقشة النتـائـج:

يتناول هذا الفصل مناقشة النتائج، وسوف يتم مناقشة كل نتائج سؤال على حِدَةٍ كما يلي:

السؤال الأول: ما تقييم الطلبة للأداء العام لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية؟

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا السؤال أن تقييم أداء دائرة العلاقات العامة من وجهه نظر الطلبة بشكل عام، قد جاء بدرجة منخفضة.كما تراوحت تقييمات الطلبة على الفقرات بين المرتفع والمتوسط والمنخفض، حيث تمثل أفضل تقييم في مشاركة دائرة العلاقات العامة بفعالية في المناسبات والأعياد الوطنية والاجتماعية والثقافية، والمشاركة في النشاطات والمؤتمرات التي تعقدها الكليات والأقسام. في حين جاء أقل تقييم في لجوء دائرة العلاقات العامة إلى الاتصال الشخصي المباشر بالطلبة عندما تشعر أن هناك حاجة لذلك.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في أن هناك تقصيراً واضحاً في أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، وتركيزها على نشر الأخبار حول نشاطات الجامعة .

كما أن نظرة الطلبة حول أداء دائرة العلاقات العامة كانت نظرة سلبية بشكل عام، حيث تركزت نقاط التقييم الإيجابي على أدوار ونشاطات تغطيها دائرة العلاقات العامة، ذات مساس مباشر بالطلبة، مثل قيام دائرة العلاقات العامة بالمشاركة بفعالية في المناسبات والأعياد الوطنية والاجتماعية والثقافية، الأمر الذي يؤدي إلى رسوخ مشاركة وحضور الإعلام في المناسبات الوطنية والاجتماعية في ذهن الطلبة، مما يعكس موقفاً ايجابياً.

وبالمقابل فإن الأدوار والنشاطات التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة، والتي تكون بعيدة عن دائرة اهتمام وأنظار الطلبة، قد ينظر إليها الطلبة على أنها جانب تقصير في أداء دائرة العلاقات العامة، مثل قيام دائرة العلاقات العامة بإجراء استطلاعات أو بحوث حول مسيرتها

الأكاديمية. أضف إلى ذلك أن اهتمام الطلبة في متابعة أخبار الجامعة ونشاطاتها في جميع المجالات لا يحظى باهتمامهم، الأمر الذي يؤدي الى عدم اطلاعهم على نشاطات دائرة العلاقات العامة. حيث اتفقت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (المجالي،2009)، ودراسة(الشبول،1995).

السؤال الثاني: ما الخدمات والنشاطات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة للطلبة في الجامعة الأردنية؟

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا السؤال أن الخدمات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة للطلبة بشكل عام قد جاءت بدرجة منخفضة، كما تراوحت تقييمات الطلبة لمستوى هذه الخدمات على الفقرات بين المتوسط والمنخفض، حيث تركزت الخدمات التي احتلت المرتبه الأولى من وجهه نظر الطلبة في مجال عرض اللوحات الإرشادية والإعلانية للنشاطات المتعددة في الجامعة، وإقامة نشاطات ثقافية وفنية للطلبة، والمشاركة في استقبال وإرشاد الطلبة الجدد، وتسهيل حصول الطلبة على بيانات ومعلومات متعلقة بالجامعة. أما الخدمات التي احتلت المراتب الأخيرة فقد كانت في مجال تنظيم رحلات متنوعة للطلبة، وتنظيم لقاءات مشتركة بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس،و تنظيم لقاءات تعارف بين الطلبة.

وبالنظر إلى الخدمات الواردة في الجدول رقم (5) نلاحظ أن الخدمات التي حظيت بتقييم متوسط من وجهة نظر الطلبة، قد تركزت على أعمال وخدمات تصب في صميم عمل دائرة العلاقات العامة مثل تغطية النشاطات المتعددة إعلانيا، والمشاركة في استقبال الطلبة الجدد في الجامعة في بداية كل عام جامعي. في حين تركز الخدمات التي حظيت بتقييم منخفض على مجالات قد تكون من المهام الإضافية لدائرة العلاقات العامة التي تحتاج إلى

تعاون عدة أطراف مثل تنظيم لقاءات مشتركة بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس،و تنظيم لقاءات تعارف بين الطلبة، فمثلاً هذه الخدمات تحتاج إلى تنظيم وتنسيق مع إدارة الجامعة، وأعضاء هيئة التدريس، واتحاد الطلبة، والجمعيات الطلابية، ولعل التقصير في تقديم مثل هذا النوع من الخدمات للطلبة يشترك فيه أكثر من جهه.

بالإضافة إلى أن صلاحيات وموازنة دائرة العلاقات العامة قد لا تخولها ولا تسعفها لتقديم مثل هذا النوع من الخدمات، هذا وقد اتفقت هذه النتيجة بشكل عام مع نتائج دراسات كل من (الزيود،2001)، ودراسة (المجالي، 2009). ودراسة (الشبول، 1995).

السؤال الثالث: ما مدى اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية؟

أظهرت النتائج المتعلقة بهذا السؤال أن مدى اشتراك الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية فقد جاء بدرجة متوسطة، وان التقييمات على الفقرات قد تراوحت بين المتوسط والمنخفض، وهذا يشير إلى التقييم الإيجابي نسبياً حول مشاركة الطلبة وإشراكهم في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.حيث تركزت أهم المشاركات في مجال إشراك الطلبة في تغطية نشاطات الاتحادات الطلابية، وتقديم تسهيلات للطلبة في تغطية الحملات الانتخابية في الجامعة، وإشراك الطلبة في استقبال الوفود الرسمية، وإعداد النشرات والتقارير الإخبارية لتغطية نشاطات الجامعة، ونشر إسهامات الطلبة في نشراتها الإعلامية. وهذا يدل على حرص الجامعة ودائرة العلاقات العامة على مشاركة الطلبة في تغطية نشاطات الجامعة المختلفة ، المتعلقة بنشاطات أعضاء هيئة التدريس أو نشاطات الطلبة أو الجامعة.

أما جوانب القصور في مدى مشاركة وإشراك الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة، فقد تركزت حول إشراك الطلبة بمهمة تعريف المجتمع المحلي برسالة الجامعة، ودعوة الطلبة للاشتراك عند افتتاح مشاريع جديدة تقوم بها الجامعة، والأخذ بآراء الطلبة عند تصميم برامجها وأنشطتها المختلفة. وهذا قد يعود إلى ضعف التنسيق والتنظيم من قبل دائرة العلاقات العامة من جهة، وقلة مبادرة الطلبة للمشاركة في نشاطات دائرة العلاقات العامة، وضعف تشجيع إدارة الجامعة للطلبة للمشاركة في نشاطات اجتماعية ثقافية وفنية.. تؤدي إلى تغطيتها إعلانيا من قبل دائرة العلاقات العامة، من خلال التنسيق المباشر مع الهيئات الطلابية.هذا وقد اتفقت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (محافظة، 1997).

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α = 0.05) في تقييم أفراد العينة لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى للمتغيرات التالية: الجنس، الكلية، مكان السكن، والمرحلة الأكاديمية، والمعدل التراكمي."

- أظهرت النتائج أن تقييم الطلبة ذكوراً وإ ناثاً لأداء دائرة العلاقات العامة بشكل عام قد جاءت بدرجة منخفضة ، كما أظهرت وجود فروق دالة إحصائيا في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث. وهذا يشير إلى أن تقييم أداء دائرة العلاقات العامة من وجهة نظر الطالبات أفضل من تقييم الذكور، وهذا يعزى إلى اهتمام الإناث بمتابعة أخبار الجامعة بشكل عام، ونشاطاتها الاجتماعية والثقافية، والأكاديمية، والطلابية بشكل خاص، وهذا ينسجم مع ما توصلت إليه الدراسات في قضايا تربوية متعددة ،من أن الإناث أفضل من الذكور في كثير من الجوانب التربوية، مثل الدافعية، والتحصيل، والتفاعل الصفي، والمشاركة في الأنشطة المختلفة في الجامعة، إذ ينعكس اهتمام الإناث

بالأنشطة المختلفة في الجامعة على موقفهن نحو التغطية الإعلامية والإخبارية لتلك الأنشطة، وقد اتفقت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (السكران، 1990).

- أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع عدم وجود فروق دالة إحصائيا في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة تعزى لمتغير الكلية، وهذا يشير إلى أن تقييم أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية من وجهه نظر طلبة الكليات الإنسانية، لا يختلف عن تقييم طلبة الكليات العلمية، وهذا يدل على أن هذا المتغير لا يؤثر على وجهه نظر الطالب إيجابا أو سلبا نحو أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، ونستنتج من ذلك أن الطلبة باختلاف كلياتهم، هم مجتمع واحد في الجامعة، يتلقون تأثيرات مشتركة في جميع الجوانب وخاصة في مجال النشاطات اللامنهجية.
- وأظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة تعزى لمتغير مكان سكن الطالب، حيث إن تقييم دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية لا يختلف باختلاف مكان سكن الطالب سواء في المدينة أو القرية أو البادية أو المخيم، وهذا يدل على أن هذا المتغير لا يؤثر على وجهه نظر الطالب إيجابا أو سلبا نحو أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، ونستنتج من ذلك أن الطلبة باختلاف متغيراتهم الديمغرافيه، هم مجتمع واحد في الجامعة، يتلقون تأثيرات مشتركة في جميع الجوانب وخاصة في مجال النشاطات اللامنهجية.
- أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، تعزى لمتغير المرحلة الأكاديمية للطالب، لصالح البكالوريوس والماجستير، أي أن تقييم الطالب لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، يختلف باختلاف المرحلة الأكاديمية للطالب، سواء كانت مرحلة البكالوريوس أو الماجستير أو الدكتوراه. حيث

أظهرت المقارنات البعدية أن تقييم طلبة البكالوريوس لأداء دائرة العلاقات العامة جاء أفضل من تقييم طلبة الماجستير، وان تقييم طلبة الماجستير أيضا جاء أفضل من تقييم طلبة الدكتوراه لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في أنه كلما تقدم الطالب في المرحلة الأكاديمية قل اهتمامه بالنشاطات اللامنهجية في الجامعة، وتركز اهتمامه على الدراسة والبحث العلمي للحصول على درجة الدكتوراه والماجستير، في أن طلبة البكالوريوس أكثر اهتماما بالأنشطة اللامنهجية في الجامعة، حيث تعد النشاطات اللامنهجية بيئة خصبة تجذب الطالب نحو الاهتمام بمتابعة أخبار الجامعة والمشاركة في نشاطاتها المختلفة، ومتابعتها إعلاميا، مما ينعكس على موقف الطالب نحو تقييم نشاطات وأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.

- أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، تعزى لمتغير السنة الدراسية للطالب، وهذا يشير إلى أن تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية ، يختلف باختلاف السنة الدراسية للطالب.

و أظهرت المقارنات البعدية أن تقييم طلبة السنة الأولى لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية جاء أفضل من تقييم السنوات الأخرى، و كلما زادت السنة الدراسية للطالب بشكل عام، قل تقييمه لأداء دائرة العلاقات العامة.

و طلبة السنة الأولى هم طلبة جدد قدموا من المدرسة فوجدوا مجتمعاً يختلف عن مجتمع المدرسة، حيث يعد مجتمع الجامعة بيئة خصبة يجذب الطلبة إلى العديد من النشاطات

المختلفة، ومنها النشاطات المتعلقة بدائرة العلاقات العامة، انطلاقا من حب الاستطلاع والخبرة الجيدة للطالب، والمشاركة في مختلف النشاطات.

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير المعدل التراكمي للطالب، حيث إن تقييم الطالب لأداء دائرة العلاقات العامة لا يختلف باختلاف المعدل التراكمي للطالب، سواء كان مقبولاً أو جيداً أو جيداً جداً أو ممتازاً. حيث يرتبط التحصيل الأكاديمي بأداء الطالب في المحاضرات والامتحانات(النشاط الأكاديمي)، في حين يرتبط عمل ونشاط دائرة العلاقات العامة بالنسبة للطالب بالنشاط اللامنهجي. ونستنتج من ذلك عدم وجود علاقة بين التحصيل الأكاديمي وتقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في مدى اشتراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة تعزى للمتغيرات التالية: الجنس، الكلية، مكان السكن، والمرحلة الأكاديمية، والسنة الدراسية، والمعدل التراكمي؟

- أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا في مدى اشتراك الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، تعزى لمتغير الجنس، لصالح الإناث، أي أن الطالبات أكثر مشاركة من الطلاب في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، حيث انسجمت هذه النتيجة مع نتيجة السؤال الرابع في هذه الدراسة، والتي أظهرت أن تقييم أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية من وجهه نظر الإناث أفضل من الذكور، حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (السكران، 1990).حيث إن الإناث أكثر اندفاعا نحو ممارسة النشاطات المتعددة في الجامعة من الذكور، وخاصة في المجالات الثقافية والاجتماعية والإعلامية.

- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مدى اشتراك الطلبة في مهام نشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير الكلية، وهذا يشير إلى أن مدى اشتراك الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية لا يختلف باختلاف كلية الطالب سواء كانت علمية أو إنسانية. ونستنتج من هذا أن مشاركة طلبة الكليات العلمية والإنسانية قد جاءت بمستوى متقارب،حيث انسجمت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصل إليها السؤال الرابع في هذه الدراسة.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مدى اشتراك الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير مكان السكن، حيث أن إقبال الطالب على الاشتراك في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة لا يختلف باختلاف مكان سكنه، بصفته طالباً واحداً من أفراد مجتمع الجامعة، يمكنه الاشتراك في جميع النشاطات الاجتماعية والثقافية والإعلامية والعلمية والتربوية في الجامعة.
- أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا في مدى مشاركة الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير المرحلة الأكاديمية للطالب(بكالوريوس، ماجستير،دكتوراه)، حيث أظهرت نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية أن الفروق الثنائية بين مستويات المرحلة الأكاديمية دالة لصالح مرحلة البكالوريوس بالمقارنة مع مرحلة الدكتوراه، ودالة أيضا لصالح الماجستير بالمقارنة مع الدكتوراه، وهذا يدل على ان مشاركة طلبة الدكتوراه في نشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، هو أقل من مشاركة طلبة الماجستير، ومشاركة طلبة الماجستير اقل من مشاركة طلبة البكالوريوس. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن طلبة مرحلة البكالوريوس لديهم متسع من الوقت للمشاركة في نشاطات الجامعة المختلفة، مقارنة مع طلبة الدراسات العليا، حيث يواظب طلبة الدراسات

العليا على دراستهم، التي تتطلب جهداً كبيراً ومتواصلاً، حتى يحقق متطلبات الحصول على الدرجة العليا، سيما وأن مواعيد محاضرات طلبة الدراسات العليا، تكون في وقت متأخر من اليوم الدراسي، حيث ينصب اهتمام الطالب على الدراسة، والبحث والمكتبة. في حين يتمتع طالب البكالوريوس بوقت كافٍ خلال اليوم الدراسي، يفتح له المجال الاطلاع والمشاركة في النشاطات الأخرى في الجامعة.

- أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا في مدى مشاركة الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى للسنة الدراسية للطالب. حيث أظهرت نتائج اختبار شيفية للمقارنات البعدية أن طلبة السنة الأولى هم الأكثر مشاركة من طلبة السنة الثانية والثالثة والرابعة والخامسة، وأن مشاركة طلبة السنة الثانية أفضل من مشاركة طلبة السنة الثالثة والرابعة والخامسة، وهكذا. ونستنتج من هذا أنه كلما تقدم الطالب في السنوات الدراسية في الجامعة، قلت مشاركته في نشاطات وأعمال دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، وقد يكون السبب انشغال طلبة السنوات المتقدمة، وتركيزهم على متطلبات الدراسة والنجاح في المساقات الأكاديمية، أكثر من طلبة السنوات المبتدئة وخاصة طلبة السنة الأولى، بالإضافة إلى أنه كلما تقدم الطالب في دراسة الساعات المعتمدة، زادت متطلبات النجاح فيها، من حيث الأبحاث والتقارير، والصعوبة في المواد، والتطبيق العلمي الميداني، وبحوث التخرج.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مدى مشاركة الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير المعدل التراكمي للطالب. وهذا يشير إلى أن مشاركة الطلبة في نشاطات دائرة العلاقات العامة لا تختلف باختلاف التحصيل الدراسي للطالب، حيث إن مشاركة الطالب في النشاطات المختلفة في الجامعة،

هي جزء من النشاط اللامنهجي للطالب، وليس لها علاقة بالتحصيل الأكاديمي، حيث يرتبط اهتمام ومشاركة الطالب في النشاطات اللامنهجية بميوله واتجاهاته نحو ممارسة النشاطات الاجتماعية والثقافية المختلفة، أكثر من ارتباطها بقدراته العقلية والتحصيلية.

الاستنتاجات:

من خلال ما توصلت إليها الدراسة من نتائج، وفي ضوء مناقشتها توصل الباحث إلى الاستنتاجات التالية:

- إن واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية واقعاً يحتاج الى تحسينات وهو لا يتماشى مع معطيات مفهوم العلاقات العامة المعاصرة.
- إن وجهات نظر الطلبة نحو دائرة العلاقات العامة بشكل عام، ونحو الخدمات التي تقدمها، والتنويع بنشاطاتها تعد سلبية.
- إن مدى مشاركة وإشراك الطلبة في نشاطات وفعاليات دائرة العلاقات العامة تعد ضعيفة.
- ضعف تركيز الخدمات الإعلامية التي تقدمها دائرة العلاقات العامة على نشاطات الطلبة المختلفة.
- اقتصار الخدمات الإعلامية التي تقدمها دائرة العلاقات العامة على الخدمات التقليدية، مثل نشر اللوحات الإرشادية، والمشاركة في استقبال الطلبة الجدد.
- إن وجود كلية أو قسم أو تخصص أكاديمي في الجامعة ، يساهم في تكوين نظرة ايجابية نحو دائرة العلاقات العامة، وإقبال الطلبة على نشاطاتها المختلفة.

2-7 التوصيات:

في ضوء هذه الاستنتاجات يوصي الباحث بما يلي:

- ضرورة توجيه وتركيز الخدمات والنشاطات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة إلى الطلبة.
- ضرورة إشراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية، ليكونوا داعماً أساسياً في تكوين الصورة الذهنية الطيبة عن الجامعة.
- ضرورة إنشاء شعبة علاقات عامة في جميع كليات الجامعة، وتعيين ضابط أرتباط يقوم بتنفيذ وتنسيق النشاطات والخدمات وتحقيق الاتصال المباشر مع الجمهور الداخلي لكل كلية من طلبة وأعضاء هيئة تدريسية وإدارية بشكل دائم، ويتبع ضباط الارتباط رئيس شعبة الجمهور الداخلي في دائرة العلاقات العامة.
- تخطيط وتنظيم وتنسيق برامج وأنشطة دائرة العلاقات العامة مسبقاً بحيث يطلع الطالب على برامجها بشكل مستمر.
- إصدار مطويات فصلية يوزع على الطلبة يوضح فيه أهداف وسياسة وبرامج دائرة العلاقات العامة.
- ضرورة عقد ندوات وورش عمل دورية مع الطلبة، حتى تكون على اتصال دائم مع الطلبة.
- العمل على توفير أعداد النشرة الإعلامية الأسبوعية التي تصدر عن دائرة العلاقات العامة في نقاط توزيع محددة في الجامعة، حتى يتسنى للطلبة الاطلاع عليها، وكذلك ضرورة إبراز وتعريف الطلبة بالموقع الالكتروني التابع لدائرة العلاقات العامة، لما يشكلان من همزات وصل بين الدائرة والطلبة.

- ضرورة إجراء المزيد من الدراسات العلمية حول موضوع العلاقات العامة في الجامعات الحكومية والخاصة، بحيث تأخذ بعين الاعتبار الجمهور الخارجي الذي يستفيد من عمل العلاقات العامة في الجامعات كالمجتمع المحلي والمؤسسات المهنية والهيئات الحكومية والخاصة، لما تشكله هذه الدراسات من دور في تزويد دوائر العلاقات العامة بجوانب القوة والضعف لعملها، وبالتالي تقدم لها المقترحات والتوصيات لتحسين الأداء العام.

قائمة المراجع العربية:

- **القرآن الكريم**

- إبراهيم، الدسوقي عبده (2004). **وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري والاتجاهات الاجتماعية** " **تحليل نظري** ". الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

- ابن منظور المصري، أبو الفضل. **لسان العرب**. بيروت: دار صادر.

- أبو إصبع، صالح خليل (1995). **الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة**. عمان: دار آرام للدراسات والنشر والتوزيع.

- أبو عرجة، تيسير وأبو أصبع، صالح (1996). **الاتصال والعلاقات العامة**. القدس: جامعة القدس المفتوحة.

- أبو عرقوب، إبراهيم، (1993). **الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي**. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

- اتحاد الجامعات العربية (2008)، **دليل التقويم الذاتي والخارجي والاعتماد العام للجامعات العربية أعضاء الاتحاد**. ط2، عمان: الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية.

- بالحاج، سالم عيسى (2003). **الإعلام والرأي العام دراسة في ترتيب الأولويات في المجتمع الليبي**. القاهرة: مركز بحوث الرأي العام.

- جرادات، عبد الناصر والشامي، لبنان (2009). **أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق**. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

- جلدة، سليم بطرس (2008). **مدخل معاصر إلى العلاقات العامة**. دار الأعلام للنشر والتوزيع: عمان
- حسين، سمير محمد (1995). **إدارة العلاقات العامة في مصر**، القاهرة: مؤسسة دار الشعب.
- خضر، جميل أحمد (1998). **العلاقات العامة**. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- الخوري، نزها (1997). **أثر التلفزيون في تربية المراهقين**. بيروت: دار الفكر اللبناني للطباعة والنشر والتوزيع .
- الخياط، ماجد.(2009). **اساليب البحث**. عمان: دار المسيرة.
- درة، عبد الباري والمجالي، نبيل (2010). **العلاقات العامة في القرن الحادي والعشرين: النظرية والممارسة منحى نظامي واستراتيجي** عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الدليمي، عبد الرزاق(2005) **العلاقات العامة في التطبيق**، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.
- رشتي، جيهان (1978). **الأسس لعلمية لنظريات الأعلام**. القاهرة: دار الفكر العربي.
- الرشيد، محمد أحمد (2005). **دور الجامعة في خدمة المجتمع ومدى قيام الجامعات الأردنية بهذا الدور**.(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- الزغول، حامد (2000). **الجامعة الأردنية نشأتها وتطورها**. عمان: الجامعة الأردنية.
- زويلف، مهدي حسن (2003). **العلاقات العامة نظريات وأساليب**. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

- الزيود، صالح سليمان سعود (2001). **تقييم أداء دوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر موظفيها**.(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- السكران، ياسر(1990). **واقع ممارسات العلاقات العامة في كليات مجتمع محافظة إربد كما يراها الإداريون والمدرسون**.(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك، أربد، الأردن.
- سلامة، عبد الحافظ (2001). **الاتصال وتكنولوجيا التعليم**. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الشامي، لبنان وجرادات، عبد الناصر (2001). **العلاقات العامة في الإدارة(المبادئ والأسس العلمية)**، اربد: المركز القومي للنشر.
- الشبول، سامي (1995). **تقييم الحاجات الإدارية اللازمة لأقسام العلاقات العامة في مديريات التربية والتعليم في الأردن**.(رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- شرف، عبد العزيز (1980). **المدخل إلى وسائل الإعلام**. القاهرة: دار الكتاب المصري.
- الصرايرة، محمد (2001). **العلاقات العامة**. عمان: مكتبة رائد العلمية.
- الصيرفي، محمد (2005). **إدارة العلاقات العامة**. مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع: الأسكندرية.
- عبد الحميد، محمد (1993). **الاتصال في مجالات الإبداع الفني الجماهيري**. القاهرة: عالم الكتب.

- عدس، عبدالرحمن.(1989). **أساسيات مناهج البحث التربوي**. عمان: دار الفكر.
- الكتاب السنوي للجامعة الأردنية (2009). **الكتاب السنوي للفوج الرابع والأربعون لعام 2008-2009** . عمان: الجامعة الأردنية.
- المجالي، نبيل خليف (2009). **أنموذج مقترح للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة في ضوء الواقع والاتجاهات الإدارية المعاصرة.** (أطروحة دكتورة غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- محافظة، زياد (1997). **العلاقات العامة في الجامعات الحكومية الأردنية: دراسة تقييمية للمراحل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.**(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك، أربد، الأردن.
- ملفين، ل. ديظير و روكيتش، ساندرا بول (1999). **نظريات وسائل الإعلام.** ط3 القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع.
- **الموقع الالكتروني لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية.** (Online) متاح (Available): www.ju.edu.jo/ujnews/home.aspx
- نغيمش، هاشم أحمد (2007). **الإعلام في الجامعات الإسلامية.** عمان: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- يونس، طارق شريف (2008). **إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات مع إشارة للمعطى العربي والإسلامي.** عمان: إثراء للنشر والتوزيع.

المراجع باللغة الانجليزية:

- Seitel, F.P. (2004).*The practice of public relations,(* 9th ed.) USA: Allyn and Bacon.

- Vivian, J.H. (2007). *The media of mass communication*, (89th ed.) USA: Allyn and Bacon.

- Wilcox, D.L & Cameron G.T. (2009).*Public relations strategies and tactics,* (9th ed.) USA: Allyn and Bacon.

الملحقات

الملحق رقم (1)

الأستبانة قبل التحكيم

الأستاذ الدكتور ....المحترم

تحية طيبة وبعد..

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان **واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية دراسة تقيميه من وجهة نظر طلبة الجامعة،** وذلك كمتطلب للحصول على درجة الماجستير في الإعلام وتكنولوجيا الاتصال من كلية الإعلام في جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، لذا أرجو التكرم بتحكيم فقرات الاستبانة من حيث مدى وضوح الفقرة، وملاءمتها، وصياغتها اللغوية،

شاكراً حسن تعاونكم.

الباحث:
علي يحيى الحديد
جامعة الشرق الأوسط/ كلية الإعلام

الرقم	الفقرات	وضوح الفقرة		الانتماء		الصياغة اللغوية		التعديل المقترح
		واضحة	غير واضحة	منتمية	غير منتمية	سليمة	غير سليمة	
أ. تقييم طلبة للأداء العام لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية								
1.	تُجري دائرة العلاقات العامة استطلاعات موجهة للطلبة تكشف من خلالها عن انطباعاتهم وآرائهم حول سياسة الجامعة ومسيرتها الأكاديمية.							
2.	تُصدر دائرة العلاقات العامة نشرة داخلية دورية تغطي من خلالها أخبار وأنشطة الجمهور الداخلي للجامعة.							
3.	تسعى دائرة العلاقات العامة من خلال الفعاليات والأخبار إلى تغيير الانطباع السيئ والأفكار الخاطئة التي قد يتبناها البعض من الطلبة عن الجامعة.							
4.	تحرص دائرة العلاقات العامة على تزويد الطلبة بأخبار وفعاليات الجامعة.							
5.	تشارك دائرة العلاقات العامة في المؤتمرات والأيام الثقافية التي تعقدها أقسام وكليات الجامعة.							
6.	تنوع دائرة العلاقات العامة في وسائل طرق الاتصال بالطلبة.(اللقاءات والندوات والحفلات والإعلانات الداخلية والانترنت..) .							
7.	تقوم دائرة العلاقات العامة بإجراء بحوثاً تحاور من خلالها توقع الإحداث أو المشاكل التي قد يواجهها طلبة الجامعة، وذلك بالكشف عن مصادرها وأسبابها.							
8.	تلجأ دائرة العلاقات العامة إلى الاتصال الشخصي المباشر بالطلبة عندما تشعر أن هنالك حاجة لذلك.							
9.	تقوم دائرة العلاقات العامة بتتبع الشكاوى والانتقادات التي قد يبديها البعض من الطلبة حول الجامعة وتجري لها البحث والدراسة.							
10.	تجري دائرة العلاقات العامة بحوث موجهة للطلبة بشكل مستمر وليست رد فعل لحدثٍ أو طارئٍ ما.							
11.	تقوم الدائرة بإجراء بحوث واستفتاءات للتعرف على آراء الطلبة حول الموضوعات المختلفة داخل الجامعة.							
12.	تشارك الدائرة بفعالية في المناسبات والأعياد الوطنية والاجتماعية والثقافية.							

الرقم	الفقرات	وضوح الفقرة		الانتماء		الصياغة اللغوية		التعديل المقترح
		واضحة	غير واضحة	منتمية	غير منتمية	سليمة	غير سليمة	
.13	ساهمت نشاطات الدائرة في رسم صورة طيبة للجامعة عند الجمهور الخارجي(المجتمع المحلي).							
.14	تعمل دائرة العلاقات العامة على نقل الأفكار والآراء والمقترحات التي يكونها الطلبة لإدارة الجامعة العليا.							
.15	تقوم الدائرة بإنتاج أفلام وثائقية عن الجامعة عبر موقعها الالكتروني.							
ب. الخدمات والنشاطات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة للطلبة في الجامعة الأردنية								
.16	تقيم دائرة العلاقات العامة أنشطة ثقافية وفنية موجهة للطلبة.							
.17	تشارك دائرة العلاقات العامة بدورٍ فعال في استقبال وإرشاد الطلبة الجدد(برامج إرشادية) من حيث اطلاعه على الجامعة ومرافقها وانجازاها.							
.18	تسهل دائرة العلاقات العامة حصول الطلبة على البيانات والمعلومات المتعلقة بالجامعة، وتساعد في توفيرها .							
.19	تنظم دائرة العلاقات العامة رحلاتٍ علمية أو سياحية أو ثقافية للطلبة.							
.20	تسهل دائرة العلاقات العامة اتصال الطلبة بالمجتمع المحلي ومؤسساته بحيث تكون حلقة وصل بينهم.							
.21	تنظم الدائرة لقاءات مشتركة بين الطلبة والإداريين وأعضاء هيئة التدريس لمناقشة بعض القضايا.							
.22	تعمل الدائرة على تنظيم لقاءات تعارف بين الطلبة فصلياً.							
.23	تساهم الدائرة في عقد الدورات والبرامج التدريبية بالتعاون مع دوائر الجامعة الأخرى لسد احتياجات ومتطلبات الطلبة.							
.24	تقوم الدائرة بإصدار نشرة إعلامية شهرية حول نشاطات وانجازات الجامعة.							
.25	تقوم الدائرة بتحضير اللوحات الإرشادية والإعلانية للنشاطات الثقافية والاجتماعية والعلمية في الجامعة.							

الرقم	الفقرات	وضوح الفقرة		الانتماء		الصياغة اللغوية		التعديل المقترح
		واضحة	غير واضحة	منتمية	غير منتمية	سليمة	غير سليمة	
	: مدى إشراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية							
26	تستعين دائرة العلاقات العامة بعدد من الطلبة ذوي الاختصاص لوضع خططها وتصميم برامجها وأنشطتها.							
27	تشرك دائرة العلاقات العامة الطلبة ذوي الاختصاص في تصميم وإعداد البحوث التي تجريها.							
28	تقوم دائرة العلاقات العامة بدعوة وإشراك الطلبة عند افتتاح مشروعٍ جديد أو نشاطٍ مميزاً تقوم به الجامعة.							
29	تشرك الدائرة الطلبة بمهمة تعريف المجتمع المحلي برسالة الجامعة وما تقوم به من نشاطات وفعاليات.							
30	تشرك الدائرة الطلبة بتنظيم الأيام العلمية والندوات والمحاضرات في الجامعة.							
31	تشرك الدائرة الطلبة في استقبال الوفود الرسمية الداخلية والخارجية وتقديم عرض عام للجامعة.							
32	تقوم الدائرة من خلال نشراتها الإعلامية بتغطية مساهمات الطلبة وذلك لتعبير عن أنفسهم فيها.							
33	تولي دائرة العلاقات العامة المسؤولية الكاملة للاتحادات والأندية الطلابية في تغطية نشاطاتهم المتنوعة							
34	تقدم دائرة العلاقات العامة كافة التسهيلات للطلبة لتغطية الحملات الانتخابية للطلبة داخل الجامعة							
35	تشرك دائرة العلاقات العامة الطلبة في إعداد النشرات والتقارير الإخبارية التي تغطي نشاطات الطلبة							

ما هي الاقتراحات التي ترونها مناسبة لتحسين أداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية: (هل تأيد وضعها في الأستبانة) ( ) نعم ( ) لا

- ....

- ....

الملحق رقم (2)

قائمة بأسماء محكمي الأستبانة

الرقم	الاسم	الجامعة
.1	**الأستاذ الدكتور تيسير أبو عرجة**	رئيس قسم الصحافة والإعلام /جامعة البترا
.2	**الأستاذ الدكتور عبد الرزاق الدليمي**	عميد كلية الإعلام / جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
.3	**الأستاذ الدكتور عصام الموسى**	كلية الإعلام / جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
.4	**الأستاذ الدكتور حميدة سميسم**	كلية الإعلام / جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
.5	**الأستاذ الدكتور عبد الجبار البياتي**	كلية التربية / جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
.6	**الدكتور كامل خورشيد**	كلية الإعلام / جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
.7	**الدكتور مظهر نعيمات**	كلية التربية / جامعة البلقاء التطبيقية
.8	**الدكتور أمجد القاضي**	رئيس هيئة الإعلام المرئي والمسموع
.9	**الدكتور رائد البياتي**	كلية الإعلام / جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
.10	**الدكتور غازي خليفة**	كلية التربية / جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
.11	**الدكتور يوسف أبو عيد**	كلية الإعلام/ جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا

الملحق رقم (3)

الاستبانة بعد التحكيم

أخي الطالب / أختي الطالبة:

تحية طيبة وبعد ،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان **واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية دراسة تقييميه من وجهة نظر طلبة الجامعة،** وذلك كمتطلب للحصول على درجة الماجستير في الإعلام وتكنولوجيا الاتصال من كلية الإعلام في جامعة الشرق الأوسط، وذلك بإشراف **الأستاذ الدكتور عبد الرزاق الدليمي،** أرجو التكرم بقراءة العبارات بدقة، والإجابة عنها بموضوعية، علماً بأن المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، شاكراً لكم حسن تعاونكم.

الباحث

علي يحيى الحديد

جامعة الشرق الأوسط/ كلية الإعلام

القسم الأول:

البيانات الشخصية : أرجو تعبئة المعلومات التالية :

الجنس: ❑ ذكر ❑ أنثى

الكلية: ❑ إنسانية ❑ علمية

مكان السكن: ❑ مدينة ❑ بادية ❑ قرية ❑ مخيم

المرحلة الأكاديمية: ❑ بكالوريوس ❑ ماجستير ❑ دكتوراه

السنة الدراسية: ❑ أولى ❑ ثانية ❑ ثالثة ❑ رابعة ❑ خامسة

المعدل التراكمي: ❑ ضعيف ❑ مقبول ❑ جيد ❑ جيد جداً ❑ امتياز

الجزء الثاني : يتعلق هذا الجزء يجمع المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة، يرجى التكرم بالإجابة عن كل سؤال بوضع إشارة (×) أمام الإجابة التي تراها ملائمة .

الرقم	الفقرات	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
أ.	**تقييم الطلبة للأداء العام لدائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية**					
.1	تُجري دائرة العلاقات العامة أستطلاعات موجهة للطلبة تكشف من خلالها عن انطباعاتهم وآرائهم حول مسيرتها الأكاديمية.					
.2	تُصدر دائرة العلاقات العامة نشرة داخلية دورية تغطي من خلالها أخبار وأنشطة الجامعة.					
.3	تسعى دائرة العلاقات العامة من خلال الفعاليات والأخبار إلى تغيير الانطباع السلبي التي قد يتبناها البعض عن الجامعة.					
.4	تحرص دائرة العلاقات العامة على تزويد الطلبة بأخبار الجامعة وفعاليتها.					
.5	تشارك دائرة العلاقات العامة في النشاطات والمؤتمرات والأيام الثقافية التي تعقدها كليات الجامعة وأقسامها.					
.6	تنوع دائرة العلاقات العامة في وسائل الاتصال بالطلبة. (اللقاءات والندوات والحفلات والإعلانات الداخلية والانترنت..) .					
.7	تقوم دائرة العلاقات العامة بإجراء بحوثاً حول المشكلات التي يواجهها الطلبة.					
.8	تلجأ دائرة العلاقات العامة إلى الاتصال الشخصي المباشر بالطلبة عندما تشعر أن هنالك حاجة لذلك.					
.9	تقوم دائرة العلاقات العامة بمتابعة الشكاوى والانتقادات التي قد يبديها البعض عن الجامعة.					
.10	تجري دائرة العلاقات العامة بحوثاً موجهة للطلبة بشكل مستمر.					
.11	تقوم الدائرة بإجراء بحوث واستفتاءات للتعرف على آراء الطلبة حول الموضوعات المختلفة داخل الجامعة.					
.12	تشارك الدائرة بفعالية في المناسبات والأعياد الوطنية والاجتماعية والثقافية.					
.13	تساهم نشاطات الدائرة في رسم صورة طيبة للجامعة عند المجتمع المحلي.					
.14	تعمل دائرة العلاقات العامة على نقل الأفكار والآراء والمقترحات التي يكونها الطلبة لإدارة الجامعة العليا.					
.15	تقوم الدائرة بإنتاج أفلام وثائقية عن الجامعة ونشرها عبر موقعها الالكتروني.					

الرقم	الفقرات	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
ب. الخدمات والنشاطات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة للطلبة في الجامعة الأردنية						
.16	تقيم دائرة العلاقات العامة أنشطة ثقافية وفنية موجهة للطلبة.					
.17	تشارك دائرة العلاقات العامة في استقبال وإرشاد الطلبة الجدد من حيث اطلاعهم على مرافق الجامعة وتسهيل إجراءات التسجيل بها.					
.18	تسهل دائرة العلاقات العامة حصول الطلبة على البيانات والمعلومات المتعلقة بالجامعة.					
.19	تنظم دائرة العلاقات العامة رحلاتٍ متنوعة للطلبة.					
.20	تسهل دائرة العلاقات العامة اتصال الطلبة بالمجتمع المحلي.					
.21	تنظم الدائرة لقاءات مشتركة بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس لمناقشة قضايا تهم الطلبة.					
.22	تعمل الدائرة على تنظيم لقاءات تعارف بين الطلبة.					
.23	تساهم الدائرة في عقد الدورات والبرامج التدريبية بالتعاون مع دوائر الجامعة الأخرى.					
.24	تقوم الدائرة بعرض اللوحات الإرشادية والإعلانية للنشاطات المتعددة في الجامعة.					
ج. مدى إشراك الطلبة في نشاطات ومهام دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية						
.25	تأخذ دائرة العلاقات العامة بآراء الطلبة عند تصميم برامجها وأنشطتها المختلفة.					
.26	تقوم دائرة العلاقات العامة بدعوة وإشراك الطلبة عند افتتاح مشروعٍ جديد تقوم به الجامعة.					
.27	تشرك دائرة العلاقات العامة الطلبة بمهمة تعريف المجتمع المحلي برسالة الجامعة.					
.28	تشرك الدائرة الطلبة بتنظيم الأيام العلمية في الجامعة.					
.29	تشرك الدائرة الطلبة في استقبال الوفود الرسمية وتقديم عرض عام للجامعة.					
.30	تسمح دائرة العلاقات العامة بنشر إسهامات الطلبة في نشراتها الإعلامية.					
.31	تقوم دائرة العلاقات العامة بتغطية نشاطات الاتحادات والأندية الطلابية.					
.32	تقدم دائرة العلاقات العامة كافة التسهيلات لتغطية الحملات الانتخابية للطلبة داخل الجامعة.					
.33	تشرك دائرة العلاقات العامة الطلبة في إعداد النشرات والتقارير الاخبارية التي تغطي نشاطات الجامعة.					

الملحق رقم (4)

جـامـعـة الـشـرق الأوسـط للدراسـات العـليا
MIDDLE EAST UNIVERSITY FOR GRADUATE STUDIES
كليـة الإعـلام
Faculty of Media

Date: التاريخ: 2010/1/2

لمـن يهمـه الأمـر

الطالب: علي يحيى بدر الحديد **الرقم الجامعي: "400820066"**

الكلية : الإعـلام **التخصص: الإعـلام**

يرجى تسهيل مهمة الطالب "**علي الحديد**" في الحصول المعلومات اللازمة لغايات البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

عميد كلية الإعـلام

أ.د. عبد الـرزاق الدليمـي

ت.د-2009/12/21

هاتف: 4790222 9626+ فاكس: 4129613 9626 + ص.ب: 42، عمان 11610، الأردن
Tel: +9626 4790222 Fax: + 9626 4129613 P.O. Box 42, Amman 11610, Jordan
E-mail:info@meu.edu.jo website: www.meu.edu.jo

الملحق رقم (5)

جـامـعـة الــشـــرق الأوســـط للدراســـات الـعـليا
MIDDLE EAST UNIVERSITY FOR GRADUATE STUDIES

كلية الإعلام

Faculty of Media

التاريخ: 2010/3/13 | Date:

لمــن يهمـــــه الأمـــــــر

الطالب: علي يحيى بدر الحديد | **الرقم الجامعي: "400820066"**

الكلية : الإعـلام | **التخصـص: الإعـلام**

يرجى تسهيل مهمة الطالب "**علي الحديد**" في الحصول المعلومات اللازمة لغايات البحث العلمي واستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام ورسالته الموسومة بـ "واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية-دراسة تقييمية من وجهة نظر طلبة الجامعة"، وتوزيع الاستبانة على عينة من الطلبة في الجامعة الأردنية الزاهرة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحتـرام

عميد كلية الإعـلام

أ.د. عبد الـرزاق الدليمـي

ت.د-2010/3/13

هاتف: 4790222 9626+ فاكس: 4129613 9626 + ص.ب: 42، عمان 11610، الأردن
Tel: +9626 4790222 **Fax:** + 9626 4129613 **P.O. Box** 42, Amman 11610, Jordan
E-mail:info@meu.edu.jo **website:** www.meu.edu.jo

الملحق رقم (6)

الجامعة الأردنية
THE UNIVERSITY OF JORDAN
مكتب الرئيس
President's Office

الرقم: ٨/٢/ ١٦٧٥
التاريخ: ٦ /١٤٣١/٤هـ
الموافق: ٢٢ /٢٠١٠/٣م

الى من يهمه الأمر

تحية طيبة وبعد،

فأرجو أعلامكم بأن الطالب "علي الحديد"، من طلبة الماجستير في جامعة الشرق الأوسط يقوم بإجراء دراسة بعنوان "واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية ـ دراسة تقيمية من وجهة نظر طلبة الجامعة " ويحتاج الى توزيع استبانة لأغراض هذه الدراسة على عينة من الطلبة في الجامعة الأردنية .

أرجو تسهيل مهمة الطالب المذكور أعلاه، وتمكينه من توزيع الاستبانة المرفقة .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.

رئيس الجامعة

الأستاذ الدكتور خالد الكركي

لم س.س

هاتف – ٥٣٥٥٠٠٠ (٦–٩٦٢) فرعي– ٢١١٠ فاكس – ٥٣٥٥٥١١ (٦–٩٦٢) عمان ١١٩٤٢ الأردن
Tel: (962-6) 5355000 Ext: 2110 Fax: (962-6) 5355511 Amman 11942 JORDAN
E-mail: admin@ju.edu.jo
http://www.ju.edu.jo

الملحق رقم (7)

بيانات وأرقام إحصائية لأعداد طلبة الجامعة الأردنية
(وحدة القبول والتسجيل–الجامعة الأردنية، 2010)

الكلية	البكالوريوس	ماجستير	دكتوراة	المجموع
العلوم	2406	331	131	2868
الشريعة	1187	157	112	1470
الطب	1201	345		1546
الزراعة	1225	124	43	1392
التمريض	1037	41	35	1113
العلوم التربوية	2030	469	272	2993
الهندسة والتكنولوجيا	5740	283	15	6038
الحقوق	1148	102	12	1262
التربية الرياضية	594	53	27	674
الصيدلة	1898	113	8	2019
طب الأسنان	679	27		706
الأعمال	5054	416	39	5509
علوم التأهيل	571	40		611
تكنولوجيا المعلومات	1880	158		2601
الفنون والتصميم	222	16		238
مركز دراسات المرأة		40		40
اللغات الأجنبية	2647	104	10	2761
الآداب	2530	203	178	2911
الدراسات الدولية		109		109
المعهد الدولي لتعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها		30		30
معهد الآثار	249	14		263
معهد العمل الاجتماعي	167	21		188
الدراسات الاسلامية		26		26
المجموع العام	32465	3222	882	36569